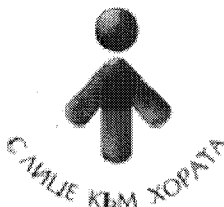


Заличено на основание чл. 5,
параграф 1, буква "в" от Регламент /
ЕС/2016/679

УТВЪРДИЛ:

НИНА ВАРДИНА – секретар на Община Септември

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА СЕПТЕМВРИ



ГЛАВА ПЪРВА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

РАЗДЕЛ I

Предмет и обхват и действие

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Община Септември служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл. 2. Настоящите вътрешни правила имат за цел да:

1. Улеснят потребителите при получаване на информация, относно видовете административни услуги, извършвани от Община Септември.
2. Регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Община Септември.
3. Регламентират начините за обратна връзка с потребителите.
4. Регламентират взаимодействието с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество и омбудсмана по повод административното обслужване.
5. Повишават качеството и ефективността на работата на администрацията.

РАЗДЕЛ II

Принципи на административно обслужване

Чл. 3. Административното обслужване в Община Септември се осъществява при спазване на принципите, установени в Административно-процесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредба за административното обслужване, Наредбата за обмен на документи в администрацията, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента, Правила за работа с деловодната система „Акстър офис“, Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и получаване и изпращане на съобщения, документи и вътрешни административни услуги чрез Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ), Инструкция за деловодната дейност, за както и всички действащи нормативни актове в Република България.

Чл. 4. (1) **"Административно обслужване"** е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Община Септември.

(2) **„Комплексно административно обслужване“** е това обслужване, при което административната услуга се предоставя от Община Септември, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се съдържат в електронна форма или на хартиен носител.

(3) **"Административна услуга"** е:

1. Издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. Издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. Извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. Консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
5. Експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

(4) **„Електронна административна услуга“** е административна услуга, предоставяна на граждани и организации от Община Септември, която може да се заяви и/или предостави от разстояние чрез използването на електронни средства.

Чл. 5. Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/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 - на гише, по поща, чрез електронна поща, телефон за предоставяне на информация, чрез портал за предоставяне на електронни административни услуги, поддържан от Държавна агенция „Електронно управление“;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I

Център за административно обслужване

Чл. 6. (1) Административното обслужване в Община Септември се осъществява чрез

- „Център за административно и обслужване“ (ЦАО), обозначени с указателни табели на български в Административна сграда на Община Септември – партер, ул. „Александър Стамболийски“ № 37а;
- отдел „Местни приходи, събиране и контрол“, обозначени с указателни табели на български в Административна сграда на Община Септември – партер , ул. „Александър Стамболийски“ № 37а;
- кметствата и кметските наместничества на територията на общината.

(2) Административното обслужване се осъществява и по електронен път чрез портал за електронни административни услуги, поддържан от Държавна агенция „Електронно управление“, на адрес <https://unifiedmodel.egov.bg>

(3) Административното обслужване в Община Септември се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в Общината, и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

Чл. 7. Достъпът до Центровете за административно обслужване, в които се осъществява административното обслужване е удобен и лесен за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

Чл. 8. (1) Служителите в Центровете за административно обслужване имат следните функции:

1. Предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език.
2. Предоставят информация относно приемането на заявления, искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи.
3. Отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос.
4. Разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред.
5. Предоставят информация и/или документи от другите звена в общинската администрация, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.
6. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения.
7. Приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация.
8. Проверят пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване.
9. Дават информация за хода на работата по преписката.
10. Осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване.
11. Предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.
12. Разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС.
13. Изпълняват 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.

(2) Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 9. (1) Служителите в Центровете за административно обслужване завеждат заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения в Административно-информационната система (АИС) „Акстър офис“, получени на гише, а служителите в канцеларията на кмета завеждат преписки, получени по електронна поща, лицензиран пощенски оператор, факс, както и чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) и ги изпращат на Кмета на общината, на директори на дирекции или началници на отдели в общинската

администрация, като осъществяват взаимодействие между последните и потребителите на административни услуги.

(2) Устните искания се завеждат след изготвянето на съответния протокол, изготвен съгласно примерния образец (**приложение № 1**) от Наредбата за административно обслужване, който се подписва от заявителя и **ДЛЪЖНОСТНОТО** лице, което го е съставило.

(3) Заявления/искания, жалби/сигнали, предложения/възражения и други документи, представени на чужд език, трябва да бъдат придружени с точен превод на български език. Разноските по превода са за сметка на заинтересованото лице.

(4) Заплащането на съответните такси или цени на услуги от потребителите на административни услуги се осъществява при служителите, оправомощени за това, в брой или с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

(5) При предоставянето на стандартизирани административни услуги, служителите в Центровете за административно обслужване прилагат процедурите по предоставянето им, вписани в Административния регистър, и използват образците на заявления и протоколите за устно заявяване, съгласно Приложение № 5 към чл. 5а, ал. 2 от Наредба за административното обслужване и образците на издаваните документи съгласно Приложение № 6 към чл. 5а, ал. 2 на Наредбата за административното обслужване.

(6) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от председателя на Държавна агенция "Електронно управление".

(7) При осъществяване на административното обслужване, служителите в Центровете за административно обслужване се придържат към общите стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 7, към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като **Приложение № 1**.

(8) При възможност, административното обслужване се осъществява при изпълнение на препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване съгласно Приложение № 8, чл. 20, ал. 3, буква "б" от Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като **Приложение № 2**.

Чл. 10. (1) Центровете за административно обслужване предоставят изготвения индивидуален административен акт на мястото, където е заявен.

(2) В случай че заявителят е посочил адрес за получаване, служителите от Центровете за административно обслужване следва да изпратят заявения документ, данни и/или информация чрез

1. лицензиран пощенски оператор

- a. 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;
 - b. 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 лицензиращия пощенски оператор при подаване на пратката;
 - c. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.
2. по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) Ресорните началник отдел изготвят образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт по предходната алинея.

(4) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от Центровете за административно обслужване до заявителя са за сметка на заявителя, след заявяване от страна на потребителя към лицензиращия пощенски оператор и точно предоставяне на адрес за получаване.

Чл. 11. Община Септември се задължава да не отказва приемане на електронни документи, изявления, издадени и подписани като електронни документи съгласно изискванията на Закона за електронно управление и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, както и да отказва издаването на електронни документи.

Чл. 12. (1) Работното време за работа с клиенти е както следва:

- „Центъра за административно обслужване” - от 8.30 ч. до 17.30 ч., всеки работен ден без прекъсване;
- отдел „Местни приходи, събирани и контрол” - от 8.30 ч. до 17.30 ч., всеки работен ден без прекъсване;
- Кметствата и кметските наместници - от 8.30 ч. до 12.00 ч. и от 13.00 ч. до 17.30 ч. всеки работен ден.

(2) Служителите ползват задължителната си дневна почивка по график, като осигуряват непрекъснатост на работния процес.

(3) В случаите, когато във фронт-офисите има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(4) Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на фронт-офисите е не повече от 20 минути.

РАЗДЕЛ II

Служебно начало

Чл. 13. (1) Община Септември е първичен администратор на данни /ПАД/, който по силата на закон събира или създава данни за гражданин или организация за първи път и изменя или заличава тези данни и предоставя достъп на гражданите и организациите до цялата информация, събрана за тях.

(2) Общината като ПАД изпраща служебно и безплатно данните на всички административни органи, на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават. Срокът за предоставяне на служебна информация е 5 работни дни.

(3) Информацията между административните органи се предава бързо и безплатно чрез Системата за електронен обмен на съобщенията и Системата за сигурно електронно връчване. Искания за предоставяне на служебна информация по ал. 2 се предават и чрез електронна поща municipality@septemvri.bg и на хартиен носител чрез лицензиран пощенски оператор.

Чл. 14 При предоставяне на административни услуги не се изискват от гражданите и организациите представянето или доказването на вече събрани или създадени данни.

Чл. 15. Служителите, са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за осъществяването от тях административно обслужване.

Чл. 16. Звената, осъществяващи административно обслужване, осигуряват по служебен път документите, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 17. В случаите предвидени в закон, звената, осъществяващи административно обслужване, събират служебно информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 18. Общината е определила помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация на следния адрес: гр. Септември, ул. Александър Стамболийски №37а.

РАЗДЕЛ III

Взаимодействие между административните органи при извършване на комплексно административно обслужване

Чл. 19. (1) Служителите на общинска администрация Септември осъществяват комплексно административно обслужване на потребителите на административни услуги в случаите, когато са налице необходимите предпоставки и когато то не противоречи на действащото законодателство на Република България.

Чл. 20. (1) Комплексното административно обслужване в рамките на Община Септември се ръководи от Секретаря на Общината, организира се и се подпомага от служителите в

Центровете за административно обслужване, ангажирани с административно обслужване, които осъществяват взаимодействието със служителите от останалите структурни звена на Общината и компетентния административен орган.

(2) Непосредственото извършване на комплексното административно обслужване и отговорността за организиране на взаимодействието с компетентния орган се носи от служителя, до когото е резолирана преписката.

Чл. 21. (1) При предоставяне на административна услуга в условията на комплексно административно обслужване, служителите, осъществяващи административно обслужване, служебно организират предоставянето на услугата, като координират взаимодействието между различните структурни звена на общинската администрация, както и с други компетентни органи.

(2) Служителите в общинската администрация не изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в Община Септември. В тези случаи служителите са длъжни да осигурят служебно тези документи за целите на съответното производство.

(3) Служителите, осъществяващи административно обслужване, уведомяват навременно потребителите за отстраняване на недостатъците в заявлението в тридневен срок от получаване на съобщението.

(4) Служителите, предоставящи административно обслужване, осигуряват по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, осъществяващи публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя.

(5) Когато за предоставянето на административната услуга е необходимо участието на компетентен орган, преписката се изпраща по реда на чл. 31 от Административно-процесуалния кодекс.

Чл. 22. (1) Когато предоставянето на заявената административна услуга попада в полето на компетентност на звено от общинската администрация, последното издава или отказва с мотивирано решение предоставянето на административната услуга на заявителя.

(2) Административния акт по предходната алинея/ мотивираното решение за отказ се изпраща до заявителя съгласно чл. 7, ал 2 от настоящите вътрешни правила.

Чл. 23. (1) При извършване на комплексно административно обслужване с други администрации служителите от Центъра за административно обслужване образуват производството, като проверяват наличието на следните реквизити:

1. коректно попълнено заявление за съответната услуга по утвърден образец (Приложение 2 към чл. 14в от Наредба за административно обслужване);

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(2) Служителят, отговорен за преписката, изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга.

(3) Служителят, отговорен за преписката, я изпраща до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата.

(4) Пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на общината.

Чл. 24. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред общината по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и се изпраща чрез Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС) или чрез Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

РАЗДЕЛ IV

Служебно заявяване и издаване на удостоверения от междурегистровия обмен на данни RegiX

Чл. 25. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри/справки/полета чрез средата за междурегистров обмен на данни и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на гражданите и организацияте, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 26. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от звената, отговарящи за предоставяне на съответната административна услуга, 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 справки в междурегистровия обмен на данни RegiX.
4. Чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 27. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани в средата за междурегистров обмен на данни RegiX, служителите от звената, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, които са регистрирани потребители, подават чрез средата за междурегистров обмен на данни RegiX и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на

справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Служителите се идентифицират с потребителско име и парола. Избират съответната справка измежду списък от справки, за които имат право да извършват заявяване, попълва се правно основание, номер на преписка и вида на услугата, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство.

(3) По реда на ал. 1 и ал. 2 служителите, отговорни за предоставяне на съответната административна услуга, имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на административни услуги на потребителите.

Чл. 28. Въз основа на получената по реда на чл. 26 вътрешна електронна административна услуга, служителят, отговорен за предоставяне на съответната административна услуга, извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ, по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл. 29. Издаденото по реда на чл. 26 удостоверение/резултат от справка се съхранява във вътрешната информационна система и се принтира и съхранява на хартиен носител.

Чл. 30. Достъпът до регистрите и справите в средата за междурегистров обмен на данни RegiX, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Раздел V

Информация за административното обслужване

Чл. 31. (1) Служителите на Центъра за административно обслужване /ЦАО/, осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на Община Септември.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 32. (1) Общинска администрация Септември извършва административни услуги в съответствие с Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър и в съответствие с дейността и функциите на общинската администрация, регламентирани в нормативни актове.

(2) Административните услуги, предоставяни от общинска администрация Септември са вписани в Регистъра на услугите, раздел „Административни услуги и режими“, който е електронна база данни, поддържана от Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и осигурява информация за видовете услуги, както и реда за организация за предоставянето им.

(3) Действията по вписването, настъпилите промени и заличаването на административните услуги в Регистъра на услугите към Административния регистър се извършват от служители, определени със Заповед на Кмета на Община Септември, копие от която се изпраща по електронен път в администрацията на Министерски съвет в 7 дневен срок от издаването ѝ. Служителите отговарят за достоверността и пълнотата за въвежданите обстоятелства, както и за спазването на сроковете за вписване. Задълженията за вписване и попълване на данните в Регистъра се включват в длъжностните характеристики на съответните служители.

(4) Вписването в Административния регистър на обстоятелства и промени се извършва от определените със Заповед на Кмета на Община Септември служители, в срок 7 дни от дена съответно промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(5) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, заявления, интернет страницата на общината.

(6) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Административния регистър.

(7) Организацията по актуализация и подготовка на информацията е задължение на Директор дирекция/Началник отдел, предоставящи услугата.

Чл. 33. (1) Информация за предоставяните от Община Септември услуги може да бъде получена от:

1. на място в ЦАО в сградата на Община Септември, отдел „Местни приходи, събиране и контрол“ и в кметствата/кметски наместничества;
2. обявените телефони на страницата на общината www.septemvri.bg за контакт с ЦАО, отдел „Местни приходи, събиране и контрол“ и кметствата;
3. чрез запитване по електронна поща municipality@septemvri.bg ;
1. чрез информационните табла в ЦАО;
2. на интернет страницата на Община Септември www.septemvri.bg :
 - a. раздел „Административни услуги“
 - b. раздел „Електронни услуги“ за електронните административни услуги;
3. чрез профила на общината в Единния портал за достъп до електронни административни услуги, поддържан от ДА „Електронно управление“:
 - a. [https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi_na_uslugi/obshtinski administratsii/376](https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi_na_uslugi/obshtinski_administratsii/376);
4. чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация – Административен регистър – Административни услуги и режими: <http://iisda.government.bg/>.

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. на място в ЦАО в сградата на Община Септември и кметствата/кметски наместничества;
2. на интернет страницата на Община Септември www.septemvri.bg :
 - a раздел „Административни услуги“
 - b раздел „Електронни услуги“ за електронните административни услуги;
3. чрез профила на общината в Единния портал за достъп до електронни административни услуги, поддържан от ДА „Електронно управление:
 - a [https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi na uslugi/obshtinski administratsii/376](https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi_na_uslugi/obshtinski_administratsii/376);
4. през Интегрираната информационна система на държавната администрация – Административен регистър – Административни услуги и режими: <http://iisda.government.bg/>.

Чл. 34. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства налагащи актуализация.

(2) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

(3) Информацията, върху указателните табели в Центровете за административно обслужване и другите помещения, определени за административно обслужване, и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

Чл. 35. (1) По отношение на предоставяните административни услуги, общината посочва в информацията възможността за извършване на картови плащания.

(2) Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на общината.

Чл. 36. Организацията и контролът по изпълнение на задълженията по настоящия раздел се извършват от секретаря на общината.

РАЗДЕЛ VI

Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 37. (1) Служителите на общинска администрация Септември използват герба и знамето на общината, както и логото и слогана на държавната администрация при:

1. отличителните знаци и/или материалните носители, свързани с идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
2. указателни табели за входи на сградите;

3. неофициална кореспонденция и поздравителни адреси;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на общината;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. хартата на клиента;

(2) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността за използване и на други символи на Община Септември.

ГЛАВА ТРЕТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I

Управление на качеството

Чл. 38. Административното обслужване в Община Септември се осъществява при спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 7, към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като **Приложение № 1**.

Чл. 39. Община Септември приема Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на общината, с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация. Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в Центровете за административно обслужване.

Чл. 40. Община Септември поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 41. Община Септември веднъж годишно отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

РАЗДЕЛ II

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 42. (1) Община Септември:

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка.
2. периодично:
 - a. изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;
 - b. управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез задължителното използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

(3) По преценка на общината, обратната връзка може да бъде осъществена и чрез следните методи:

1. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
2. описание на пътя на потребителя;
3. провеждане на социологически проучвания;
4. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
5. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
6. анализ на вторична информация.

РАЗДЕЛ III

Видове средства за осъществяване на обратна връзка

Чл. 43. (1) Настоящият раздел урежда видовете средства и методи за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка.

(2) Правилата по ал. 1 се актуализират незабавно при всяко изменение на нормативната уредба, регулираща методите за обратна връзка.

Чл. 44. Предмет на обратната връзка е всяка дейност на администрацията на общината по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността и качеството на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл. 45. Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

Чл. 46. Секретарят на общината или упълномощено лице от администрацията информира за използваните средства за обратна връзка с потребителите чрез публикуване на информация на интернет страницата на Общината или съобщаване в

друга форма (анкетни карти, формуляр за подаване на сигнали, брошури, информационно табло, публикации в средствата за масово осведомяване и др.).

Чл. 47. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 48. (1) Общината създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, и др.

(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(5) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва в края на всяка година, като се изготвя обобщен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите.

(6) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

Чл. 49. Общината предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

A. Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в Центровете за административно обслужване.
2. Пощенска кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се в Центровете за административно обслужване.
3. Приемно време на кмета и заместник-кметовете на община Септември. Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва съгласно утвърден от кмета на общината график, който се оповестява публично.
4. Описание на пътя на потребителя. В контекста на административното обслужване описанието на пътя на потребителя е начин да се представят изживяванията на потребителите по време на взаимодействието им с администрацията по повод на една или поредица от няколко услуги и

емоционалните реакции, които те предизвикват — от първото осъзнаване за нуждата от услугата, до нейното окончателно получаване.

5. Анализ на вторична информация. Този метод предполага администрацията да използва вече събрана, дори и анализирана информация по друг повод или тема. Т.е. налице е изготвен от същата или от друга администрация, или от което и да е трето за администрацията лице доклад, проучване, отчет или друг документ, който се подлага на нарочен анализ за конкретни цели — в случая изследване на удовлетвореността на потребителя от административното обслужване.
6. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни. Консултациите със служителите е метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в Центровете за административно обслужване), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бек офиса).
7. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

В. Външни средства за обратна връзка:

1. Електронна поща: municipality@septemvri.bg
2. Електронна форма на Анкетни карти на адрес: www.septemvri.bg
3. Телефон: 035/ 61 7000, 035/ 61 7001, 035/ 61 7777.
4. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“. „Таен клиент“ е един от методите за обратна връзка от потребителите, който се използва като инструмент за измерване на удовлетвореност. Насочеността му основно може да се обобщи в оценка на качеството на организацията на администрацията, управлението на процесите в нея и качеството и нивото на конкретни предоставяни услуги.

С. Отчитане, анализ и подобрене на административните дейности.

Д. Провеждане на социологически проучвания.

1. В края на всяка година общинска администрация Септември изготвя анализ и обобщение на анкетни карти за удовлетвореността на потребителите от административно обслужване в Община Септември.
2. Анализ се извършва и на сигнали, предложения, жалби и похвали.
3. Анализ на медийни публикации. Медийните публикации са важен източник на информация за Община Септември, относно нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване на обществото като цяло. Медийният мониторинг като метод за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите може да се използва както като незабавна реакция по повод на конкретна медийна публикация, така и като регулярен метод за изследване на общественото мнение за определен период от време.
4. Уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, и обществеността за предприетите действия и за резултатите от тях относно състоянието и подобряването на административното обслужване.

Чл. 50. (1) Вътрешните средства - Пощенската кутия, както и Анкетната карта са достъпни за гражданите и организациите в Центъра за административно обслужване, обозначен с указателни табели на български в сградата на Общината на адрес гр. Септември, ул. „Александър Стамболийски“ 37а, партер, отдел „Местни приходи събиране и контрол“ в сградата на Общината, партер, както и в кметствата и кметските наместничества.

(2) Достъпът до вътрешните средства за обратна връзка за гражданите и организациите е осигурен в рамките на работното време за работа с потребителите на общината в Центровете за административно обслужване.

Чл. 51. Външните средства за обратна връзка — в интернет страницата на общината се поддържа електронна форма на „Анкетна карта“, електронната поща и телефоните се намират в раздел „Контакти“.

Чл. 52. Отчитането, анализа на получената информацията и уведомяването на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се огласяват на интернет страница на Общината Септември.

РАЗДЕЛ IV

Регистриране на получената информация. Органи на контрол по предоставената информация

Чл. 53. (1) Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка — електронна поща и горещ телефон се регистрират в АИС на Общината — „Акстър офис“.

(2) Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка — телефон или на място в Центровете за административно обслужване се попълва в протокол, на основание чл. 29, ал. 5 от АПК, което се регистрира в АИС — „Акстър офис“.

(3) Два пъти месечно комисия, назначена със заповед на Кмета на общината отваря кутиите за мнения и предложения от гражданите, находящи се в Центровете за административно обслужване и съставя протокол, с който се регистрират постъпилите анкетни карти в тях.

(4) Предложенията и сигналите, подадени до кмета на общината, се разглеждат по реда на Административно-процесуалния кодекс.

Чл. 54. (1) Контрол по предоставената чрез пощенската кутия и анкетни карти информация се осъществява от служител на Центровете за административно обслужване, който регистрира получената писмена информация в деловодната система на Общината.

(2) Контролът по ал. 1 включва проверка на съдържанието на Пощенската кутия, преглед за постъпила информация и събиране на попълнените анкетни карти.

Чл. 55. (1) Контрол по предоставената чрез електронна форма на „Анкетна карта“ и електронна поща информация се осъществява от Технически сътрудник на кмета, който проверява постъпилата информация и я регистрира в АИС — „Акстър офис“.

(2) Контролът по ал.1 включва събирането на постъпилата информация, предоставена чрез Електронните формуляри и Електронна поща, и разпечатването ѝ на хартиен носител.

Чл. 56. (1) Контрол по информация, предоставена чрез горещ телефон се осъществява от Технически сътрудник и експерт „Административно обслужване“, записват информацията в протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК и го регистрират в АИС — „Акстър офис“.

(2) Контролът по ал. 1 включва попълването на протокол, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя целева група потребители е получено обаждането, както и регистрирането на протокола.

РАЗДЕЛ V

Срок на контрол. Срок на регистриране на информацията

Чл. 57. (1) Служителят по чл. 54, ал. 1 проверява съдържанието на пощенската кутия и събира попълнените анкетни карти периодично, два пъти месечно - на 15-то и 30-то число от месеца.

(2) Служителят по чл. 55, ал. 1 събира новата информация, предоставена чрез електронна форма на „Анкетна карта“ и Електронна поща периодично, но не по-малко от веднъж седмично.

(3) Служителите по чл. 56, ал. 1 регистрират и записват в протокола информацията, получена чрез Горещите телефони в деня на обаждането.

Чл. 58. Информацията, получена чрез различните комуникационни канали се регистрира от служителите по чл. 52, чл. 53 и чл. 54 в АИС — „Акстър офис“ на общината в срок не по-късно от два работни дни след приключване на работата им.

РАЗДЕЛ VI

Разпределяне на регистрираната информация

Чл. 59. (1) В деня на регистриране, документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали се насочва към Кмета на общината или на упълномощено от него лице.

(2) Кметът/ упълномощеното лице с резолюция насочва документа към компетентния началник отдел или директор на дирекция от администрацията на общината, в зависимост от тематичната насоченост и функциите на съответния отдел или дирекция. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

РАЗДЕЛ VII

Анализ на информацията

Чл. 60. След получаване на документа, съответният началник отдел или директор на дирекция с резолюция възлагат на определен служител извършването на анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

1. видът средство за обратна връзка, чрез което е получена информацията;
2. целевата група от потребители, към която принадлежи автора на информацията;
3. основната тема в информацията;
4. други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията.

Чл. 61. (1) В края на всяка година, секретарят на Община Септември предоставя на Кмета на общината обобщена аналитична справка за информацията, получена чрез средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

(2) Справката по ал. 1 задължително съдържа индивидуализиране на целевата група потребители, идентифициране на проблемни зони (анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, решения за тяхното отстраняване), както и други подходящи статистически данни.

Чл. 62. Данните от обобщената аналитична справка, от които могат да се направят изводи за професионалната квалификация и качеството на изпълнението на преките задължения на служителите от администрацията на общината са задължителен елемент от условията и редът на атестиране на същите тези служители.

Чл. 63. Обобщените аналитични справки се използват за периодично, но не по-малко от веднъж годишно измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

РАЗДЕЛ VIII

Обсъждане и консултиране с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество

Чл. 64. Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на чл. 58 се огласяват в официалната интернет страница на Общината.

Чл. 65. Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.

Чл. 66. (1) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от всички канали от осъществената обратна връзка, общината предприема действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват пред обществеността.

(2) За изграждане на доверие между потребителите и общината огласява публично действията, които са предприети в отговор на получените предложения.

Чл. 67. Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в картата на клиента, в интернет страницата на общината, както и по друг подходящ начин.

Чл. 68. (1) Общите и собствени стандарти на администрацията, начините за получаване на обратна връзка от потребителите, правата на потребителите и организацията на

работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване се определят в Хартата на клиента.

(2) Хартата на клиента се публикува на интернет страницата на общината, в брошури и други печатни материали и се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения на администрацията.

Чл. 69. Всяка година до 1 април общината изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

Чл. 70. При изпълнение на задълженията си по този раздел служителите на общината спазват изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, разработена през 2008 г. от Министерството на държавната администрация и административната реформа и актуализирана през 2019 г. от администрацията на Министерски съвет.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I

Организация и контрол при предоставянето на административни услуги

Чл. 71. Контролната дейност във връзка с предоставянето на административни услуги обхваща извършването на проверки за точното спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 72. (1) Дейността по контрол се осъществява на следните нива:

1. Кмет;
2. Заместник-кмет;
3. Секретар на Общината;
4. Директори на дирекции и началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административни услуги чрез извършването на справки за движението на преписките в интернет страницата на Общината на <http://87.252.183.162:8088/acsdocrep/Home/Login> или лично в Центровете за административно обслужване, както и чрез подаване на жалба относно качеството на извършваните административни услуги.

РАЗДЕЛ II

Спазване на сроковете

Чл. 73. (1) Сроковете за предоставяне на съответната административна услуга се определят от съответния нормативен акт.

- (2) Когато с нормативен акт или с резолюция не е определен срок за изпълнение, административната услуга се извършва в 7-дневен срок от датата на нейното възлагане.
- (3) Сроковете за предоставянето на административни услуги се изчисляват съобразно Административно-процесуалния кодекс, освен ако в друг нормативен акт не е установен различен срок.
- (4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи предоставянето на административната услуга в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в АИС — „Акстър офис“.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. „Потребител“ 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 административно обслужване.

§2. „Потребител на средство за обратна връзка“ е всяко физическо или юридическо лице, което ползва анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена от администрацията процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.

§3. „Средства за обратна връзка“ са всички инструменти, които администрацията на съответната община създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

§4. Настоящите правила се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§5. Ръководителите и служителите в общинската администрация са длъжни да познават настоящите правила и да ги спазват. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията на общината. Неизпълнението им е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител

§6. Контролът по спазване на настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Септември се осъществява от Секретаря на общината или от оправомощено от него лице.

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:
 - инициране 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 полезен/полезна?"
 - 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";
- 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 ИЛЛИ 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:

- 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 1 О 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;
- 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:
 - не е необходима за обслужването;
 - е общоизвестна;
 - е или следва да бъде служебно известна;
 - изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

Препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване

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

Центърът за административно обслужване и/или служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се разполагат в strada, намираща се на комуникативно място, в централните зони на населеното място, която е достъпна с наймалко два вида обществен транспорт.

2. Стандарт за паркинг:

Пред или в непосредствена близост до ЦАО са осигурени места за:

- а) паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания; местата за хора с увреждания са обозначени със съответния знак и са разположени до достъпния вход на сградата, с осигурен достъпен маршрут, и/или;
- б) паркиране на велосипеди.

3. Стандарт за работа в почивен ден:

Администрацията е осигурила възможност за пълноценна работа с потребители, включително за приемане и получаване на документи и за плащане, в почивен ден или в почивни дни.

4. 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 — маса с минимум четири места за сядане, ниска маса с мека мебел и др.;
- в) зони или помещения с оборудване за оставяне на върхни дрехи, чадъри и/или багаж;
- г) кът за деца;
- д) тоалетни, вкл. за хора с увреждания;
- е) помещения за преобуване/преобличане на бебета;
- ж) зони и/или помещения с друго предназначение, по преценка на администрацията съобразно нуждите на потребителите.

5. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са налични и/или осигурени едно или няколко от следните видове техническо оборудване:

- а) 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, с осигурена свързаност с принтер;
- в) достъп до принтер и копирна машина и/или мултифункционално устройство с възможност за принтиране и копиране.

6. 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.

7. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи:

Администрацията поддържа актуален официален профил в една или повече популярни социални мрежи, чрез които активно се предоставя информация за обслужването и се осъществява комуникация с потребителите.

8. Стандарт за достъпност в извънработно време:

Администрацията е осигурила възможност в извънработно време за достъп до актуална и важна информация, която е свързана с административното обслужване, чрез интерактивни табла/екрани, разположени на фасадата на сградата, в близост до входа на служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, или на друго видно място.

9. Стандарт за онлайн комуникация:

Администрацията е осигурила възможност за използване от потребителите на комуникационни канали чрез онлайн приложения, включително в реално време, като: форми за контакт, писмени разговори в реално време (чат, форум или друг способ) и/или разговори с автоматични отговори чрез текст, аудио или други визуални елементи (чатбот) и др.

10. Стандарт за облекло в ЦАО:

Служителите в ЦАО носят отличително униформено облекло, което се предоставя по реда, който е определен с Наредбата за служебното положение или с Наредбата за безплатното работно и униформено облекло, или носят елемент/елементи от униформено облекло — еднотипни сака, ризи, шалчета, вратовръзки и др.

11. Стандарт за система за управление на чакащи потребители:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е въведена и се прилага система за управление на чакащи потребители. Системата отговаря на едно или повече от следните изисквания:

- а) съобразена е за всички категории потребители спрямо ползваните услуги, включително за хора със зрителни или слухови увреждания;
- б) отчита реално процеса по обслужване, включително в случаите, в които се налага посещение на повече от едно гише, като не допуска загуба на реда;
- в) позволява запазване на ред онлайн, информирание за натовареност и др., за да осигури планиране и намаляване на времето за посещение и/или за изчакване.

12. Стандарт за актуална информация за натовареността на ЦАО:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация в реално време 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.

13. Стандарт за брой на обслужващите гишета:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е обособен достатъчен брой обслужващи гишета, както и насоченост и разпределение на потребителите за обслужване така, че да се осигури равномерна натовареност и възможно най-кратко време за обслужване на всеки един потребител

14. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата:

Администрацията е осигурила възможност за проследяване в реално време на статуса на подаденото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата.

15. Стандарт за проактивно информирание на потребителя за резултата от услугата:

Администрацията по своя инициатива уведомява потребителите по електронна поща, 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/предоставяне.

16. 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.

Обслужването се извършва на принципа "едно гише", когато:

а) е налице разграничаване на функциите на ЦАО и на специализираната администрация ("фронт офис" и "бек офис") съгласно чл. 8, ал. 3 от наредбата;

б) в ЦАО работят само служители от общата администрация;

в) е осигурена възможност за заявяване на всички услуги на всяко от обособените работни места в ЦАО.

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

Администрациите издават съответния акт и/или предоставят съответната услуга незабавно след подаване на заявлението/искането в случаите, в които:

а) заявлението:

- съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или;
- разглеждането на заявлението/искането е въз основа на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции, и

б) процедурата за издаване на акта или за предоставяне на услугата, съгласно информацията в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, не изключва възможността за незабавно разглеждане.

18. Стандарт за прилагане на модели за обслужване на хора със специфични потребности:

Администрациите прилагат модели за обслужване на възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с трайни увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, като например:

а) дистанционно обслужване извън ЦАО чрез мобилни екипи и/или мобилни приемни, и/или;

б) конкретно обозначени места в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, и/или;

в) приемно време и/или приемни дни за обслужване с предимство;

г) други подходящи модели по преценка на администрацията.