**ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 14 ОТ 29 ЯНУАРИ 2020 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБАТА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ПРИЕТА С ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 246 НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ОТ 2006 Г. (ДВ, БР. 78 ОТ 2006 Г.)**

*Обн. ДВ. бр.9 от 31 Януари 2020г.*

МИНИСТЕРСКИЯТ СЪВЕТ

ПОСТАНОВИ:

§ 1. В чл. 2 се правят следните изменения и допълнения:

1. Алинея 1 се изменя така:

"(1) 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;

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."

2. Създава се нова ал. 2:

"(2) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго."

3. Досегашната ал. 2 става ал. 3.

4. Досегашната ал. 3 става ал. 4 и в нея накрая се поставя запетая и се добавя "както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация съгласно устройствения му правилник."

§ 2. В чл. 3 се правят следните изменения и допълнения:

1. Алинея 2 се изменя така:

"(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар, съответно постоянният секретар на отбраната в Министерството на отбраната, министърът на вътрешните работи или оправомощено от него длъжностно лице и секретарят на общината организира обучения."

2. В ал. 3 накрая се поставя запетая и се добавя "както и обучение за комуникация с потребителите".

§ 3. В глава втора, раздел I наименованието се изменя така:

"Център за административно обслужване".

§ 4. В чл. 4 се правят следните изменения и допълнения:

1. В ал. 1 след думите "на едно място" се добавя "в едно служебно помещение".

2. Алинеи 3 - 5 се изменят така:

"(3) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване (ЦАО).

(4) Администрациите поставят указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

(5) Администрациите осигуряват удобен и лесен достъп 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 до и в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, чрез идентифициране и премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността до и в ЦАО и/или служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване."

§ 5. В чл. 5 се правят следните изменения и допълнения:

1. В ал. 1 думите "Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести се подават чрез звеното за административно обслужване" се заменят със "Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават чрез ЦАО".

2. Алинеи 2 и 3 се изменят така:

"(2) Заявления/искания, сигнали, предложения и жалби се подават и в териториалните звена и/или поделения на съответната администрация, както и в общински и областни администрации, в общи центрове за услуги и в центрове за комплексно административно обслужване, когато е създадена и обявена такава възможност.

(3) Административните органи обявяват по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК възможността да приемат заявления/искания за административно обслужване, извършвано от други административни органи, както и обстоятелствата по чл. 4, ал. 2 и чл. 5, ал. 2."

3. В ал. 4 думите "Броят и видът на" се заличават.

4. Създава се ал. 5:

"(5) Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги."

§ 6. В чл. 5а се създава ал. 3:

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

§ 7. В чл. 6 думите "подадените искания" се заменят с "подадените заявления/искания".

§ 8. В чл. 7 се правят следните изменения и допълнения:

1. В ал. 1 думите "сроковете за извършване на административни услуги" се заменят със "сроковете за издаване на индивидуални административни актове и за извършване на административни услуги" и думите "глава пета, раздел I АПК" се заменят с "дял втори на АПК".

2. В ал. 2 се създават изречения второ и трето: "Писменото искане се извършва със заявление. В случай че друго не е предвидено в нормативен акт, образците на заявления се утвърждават от главния секретар, съответно от постоянния секретар на отбраната в Министерството на отбраната, министъра на вътрешните работи или оправомощено от него длъжностно лице или от секретаря на общината."

3. В ал. 3 думите "могат да се подават по електронен път" се заменят с "могат да се подават на място съгласно чл. 5 по електронен път".

4. В ал. 4 след думите "където е заявен" се добавя "или на място, определено съгласно чл. 5, ал. 2" и думите "или по електронен път" се заменят с "както и по електронен път".

5. Създава се ал. 7:

"(7) Правилата на ал. 4 - 6 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване."

§ 9. В чл. 8 се правят следните изменения:

1. Алинея 1 се изменя така:

"(1) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване."

2. Алинея 3 се изменя така:

"(3) Звеното за административно обслужване чрез ЦАО:

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

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

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

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

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

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

7. дава информация за хода на работата по преписката;

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

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

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

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

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

§ 10. В чл. 10 се правят следните изменения и допълнения:

1. Алинея 1 се изменя така:

"(1) Администрациите осигуряват достъп до ЦАО в рамките на обявеното работно време."

2. В ал. 2 и 3 думите "звеното за административно обслужване" се заменят с "ЦАО".

3. В ал. 4 думите "на административни услуги" се заличават, а думата "звеното" се заменя с "ЦАО".

4. Алинея 5 се изменя така:

"(5) В ЦАО се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време."

5. В ал. 6, в изречение първо след думите "звеното за административно обслужване" се поставя запетая и се добавя "които работят в ЦАО".

§ 11. В чл. 11 думите "предоставяна от тях административна услуга" се заменят с "осъществяваното от тях административно обслужване".

§ 12. Член 12 се изменя така:

"Чл. 12. Административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, осигуряват по служебен път документи, 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."

§ 13. В чл. 13 накрая се поставя запетая и се добавя "административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги".

§ 14. В чл. 14б, ал. 2 се правят следните изменения и допълнения:

1. Точка 2 се изменя така:

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

2. В т. 5 думите "заявления за предоставяне на административни услуги" се заменят със "заявления/искания".

3. Точка 6 се отменя.

§ 15. В чл. 14в се правят следните изменения и допълнения:

1. В ал. 1:

а) в основния текст, в изречение първо думите "на услугата" се заличават;

б) точка 1 се изменя така:

"1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;".

2. В ал. 3:

а) точка 1 се изменя така:

"1. попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец;"

б) В т. 3 накрая се поставя запетая и се добавя "освен ако плащането не е направено по електронен път".

3. В ал. 4 накрая се добавя "или предоставя административната услуга".

§ 16. В чл. 14г се правят следните изменения и допълнения:

1. В т. 2 думите "сроковете за извършване на заявената административна услуга" се заменят със "сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга".

2. В т. 3 след думите "индивидуалния административен акт" се добавя "или на резултата от услугата".

§ 17. Създават се чл. 14д и 14е:

"Чл. 14д. Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред административния орган по чл. 14в, ал. 1 по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 14е. Правилата на този раздел се прилагат спрямо лицата, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, когато те участват в него като лица или организации, компетентни да издадат съответния акт или да предоставят съответната услуга."

§ 18. В глава втора, раздел III наименованието се изменя така:

"Информация за административното обслужване".

§ 19. В чл. 15 се правят следните изменения:

1. Алинея 1 се изменя така:

"(1) Администрациите осигуряват информация за осъществяваното от тях административно обслужване, включително за реда и организацията, по които обслужването се осъществява, и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 от АПК."

2. В ал. 2 т. 1 и 2 се изменят така:

"1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;

2. достъпна за всички потребители;".

§ 20. В чл. 16 се правят следните изменения и допълнения:

1. В ал. 5 думите "по приложение № 3" се заличават.

2. В ал. 7, в изречение първо думата "секретаря" се заменя със "секретаря на общината" и в изречение второ думите "главния секретар" се заменят с "административния секретар".

§ 21. В чл. 19, ал. 1 се правят следните изменения:

1. Точка 1 се изменя така:

"1. отличителните знаци и/или материалните носители по чл. 20, ал. 1, т. 6 и съгласно приложение № 7, т. 6;".

2. В т. 7 думите "всички информационни материали, свързани с" се заличават.

§ 22. Член 20 се изменя така:

"Чл. 20. (1) Административното обслужване в държавната администрация се осъществява при задължително спазване от всички администрации на общи стандарти за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в приложение № 7, 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;

10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";

11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;

12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

13. стандарт за време за изчакване за обслужване;

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.

(2) С оглед на функционалната си специфика администрациите прилагат и собствени стандарти за качество на административното обслужване, които след обявяването им са задължителни за спазване от съответната администрация.

(3) Собствените стандарти по ал. 2 могат:

а) да надграждат общите стандарти по ал. 1;

б) да включват препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване, които са определени в приложение № 8;

в) да са различни по вид от стандартите по приложения № 7 и 8.

(4) Администрациите са длъжни да използват автоматизирани деловодни информационни системи с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване."

§ 23. В чл. 21 се правят следните изменения и допълнения:

1. В ал. 1 накрая се поставя запетая и се добавя "с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация".

2. В ал. 2 думите "обслужват потребителите на административни услуги" се заменят с "извършва административно обслужване".

3. В ал. 3:

а) точка 2 се отменя;

б) точка 3 се изменя така:

"3. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване;".

4. В ал. 4 думите "допълнителна информация, която администрацията определя с оглед на функционалната си специфика" се заменят с "допълнителни елементи, които са определени в ръководството по ал. 5".

5. Създава се ал. 5:

"(5) При разработване на Харта на клиента администрациите спазват правила и насоки за разработване на Харта на клиента, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет."

§ 24. В глава трета, раздел II наименованието се изменя така:

"Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите".

§ 25. В чл. 24 се правят следните изменения и допълнения:

1. Алинеи 1 - 5 се изменят така:

"(1) Административните органи:

1. създават възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2. периодично:

а) изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите;

б) управляват удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез 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;

6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

7. описание на пътя на потребителя;

8. провеждане на социологически проучвания;

9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";

10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

11. анализ на вторична информация.

(3) Описанието на методите за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане се съдържат в методологията по чл. 25. Методите за обратна връзка по ал. 2, т. 1 - 5 са задължителни.

(4) Прилаганите методи за обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите се определят във вътрешните правила за организация на административното обслужване на съответната администрация.

(5) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване."

2. В ал. 6 накрая се добавя "и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно".

3. В ал. 7 се създава изречение трето: "Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад по ал. 8 и/или по друг начин."

4. Създава се ал. 8:

"(8) Всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация."

§ 26. Създава се нов чл. 25:

"Чл. 25. При изпълнение на задълженията си по чл. 24 администрациите 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, одобрена с акт на Министерския съвет."

§ 27. В чл. 28 думите "извършваните административни услуги" се заменят с "административното обслужване".

§ 28. В § 1 от допълнителните разпоредби се правят следните изменения и допълнения:

1. Точки 1 и 2 се изменят така:

"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 административното обслужване.

2. "Подходящо техническо оборудване" са електронни информационни табла, видео- екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват."

2. Точка 7 се изменя така:

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

§ 29. В приложение № 1 към чл. 7, ал. 2, приложение № 2 към чл. 14в, ал. 1, приложение № 5 и приложение № 6 към чл. 5а, ал. 2 думите "звеното за административно обслужване" се заменят с "ЦАО" и думите "електронна поща" се заменят с "електронен адрес".

§ 30. В приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 се правят следните изменения и допълнения:

1. Точка 4 се изменя така:

"4. Информация за центъра за административно обслужване, адрес, електронен адрес, телефони за връзка, работно време."

2. Точка 6 се изменя така:

"6. Образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт."

3. Точка 8 се изменя така:

"8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:

а) ниво на предоставяне на услугата;

б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;

в) интернет адрес за служебно заявяване;

г) вид на услугата (първична или комплексна), като в случай че услугата е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;

д) средствата за електронна идентификация и нивото им на осигуреност - в случаите, когато идентификация се изисква при заявяване, заплащане и получаване на електронна услуга."

4. Точка 10 се изменя така:

"10. Такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане."

5. Създава се т. 15:

"15. За всеки от режимите освен обстоятелствата по т. 1 - 14 се вписват и:

а) предметната област, за която се отнася;

б) органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;

в) електронният адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима."

§ 31. Създава се приложение № 7 към чл. 20, ал. 1:

"Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1

Общи стандарти за качество на административното обслужване

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

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

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

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

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

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

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

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

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

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

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

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

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

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори:

При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

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

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

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

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

бб) обръщение "Госпожо/господине";

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

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:

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

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

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

б) информацията се представя по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

в) обявяването на информацията е, както следва:

аа) информацията по чл. 16, ал. 1 - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при 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 се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

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

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

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

Администрациите, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език, които осигуряват предоставяне на специфичната информация за услугите по чл. 16, ал. 1 и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез:

а) езикови познания - английски език на служителя/служителите;

б) осигуряване на преводач от английски език;

в) специализиран софтуер за симултанен превод.

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

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

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

б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

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

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

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

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

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

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

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

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:

аа) не е необходима за обслужването;

бб) е общоизвестна;

вв) е или следва да бъде служебно известна;

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

§ 32. Създава се приложение № 8 към чл. 20, ал. 3, буква "б":

"Приложение № 8 към чл. 20, ал. 3, буква "б"

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 сграда, намираща се на комуникативно място, в централните зони на населеното място, която е достъпна с най-малко 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 връхни 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, информиране за натовареност и др., за да осигури планиране и намаляване на времето за посещение и/или за изчакване.

12. Стандарт за акутална 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 информиране 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:

аа) съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или;

бб) 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."

**Преходни и Заключителни разпоредби**

§ 33. В Наредбата за Административния регистър, приета с Постановление № 14 на Министерския съвет от 2016 г. (обн., ДВ, бр. 8 от 2016 г.; изм. и доп., бр. 5 от 2017 г. и бр. 56 от 2019 г.), в чл. 25, ал. 1 се правят следните изменения и допълнения:

1. Точка 4 се изменя така:

"4. информация за Центъра за административно обслужване, адрес, електронен адрес, телефони за връзка, работно време;".

2. В т. 6 след думите "административна услуга" се поставя наклонена черта и се добавя "издаването на индивидуалния административен акт".

3. Точка 10 се изменя така:

"10. такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане."

§ 34. Ръководството по § 23, т. 5 и методологията по § 26 се одобряват в 3-месечен срок от влизането в сила на постановлението.

§ 35. Хартите на клиента се привеждат в съответствие с § 23, т. 3, 4 и 5 в 6-месечен срок от влизането в сила на постановлението.

§ 36. Административните органи въвеждат общите стандарти по § 22 не по-късно от една година от влизането в сила на постановлението с изключение на общия стандарт по т. 2 от приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване - не по-късно от 1 юли 2021 г.