

## СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО

### НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - СМОЛЯН

#### I. Общи стандарти по смисъла на чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване

##### 1. Стандарт за единно наименование на ЦАО.

Обслужването на клиентите на административни услуги; даването на информация и справки; заявяването на услуги и получаването на удостоверителния документ от услугата /когато се получава на място и не се изисква допълнителна обработка от други служители/; плащането на такси за административната услуга се извършва в Центъра за административно обслужване /ЦАО/. 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.

За обслужването на клиентите на административни услуги се осигуряват подходящи условия и достъпност. ЦАО се намира на втория етаж с осигурен достъп за придвижване с помощни средства, детски колички и др. Центърът е с адаптиран достъп за хора с увреждания. В ЦАО се осигуряват 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 маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м.. Осигурява се осветление с достатъчен брой осветителни тела, покриващо всички зони във вътрешното пространство на ЦАО, позволяващо достъпност на обслужването и на информацията в рамките на цялото пространство.

Адрес на Центъра за административно обслужване - гр. Смолян, бул. „България” № 14.

В ЦАО се осигуряват столове, маси и пособия за попълване на документи; безплатен интернет; диспенсър за вода, възможност за ползване на тоалетна;

Работното време на администрацията е от 09:00 до 12:00 и от 12:30 до 17:30 ч., а на ЦАО от 09:00 до 17:30 ч. без прекъсване. При необходимост служителите, работещи в центъра, насочват клиентите към специалисти и експерти за разяснения, уточнения и допълнителна информация.

##### 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.

Местонахождението на ЦАО се указва с указателни табели, намиращи се на входа на сградата и на самото помещение. Гишетата за заявяване /получаване на документи, за плащане на такси или информация, се указват с ясни и четливи надписи/табели. На тях е отбелязано работното време. 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.

При промяна на служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, в седемдневен срок главния секретар организира актуализиране на информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване. Актуализирането се извършва чрез подмяна или добавяне на нови указателни табели, чрез

актуализиране на информацията в Хартата на клиента, чрез актуализиране на информацията на Интернет страницата на Областна администрация - Смолян; чрез актуализиране на информацията на бланки, формуляри и др.

#### **5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка.**

В ЦАО, сградата на Областна администрация и непосредствена близост до ЦАО се осигурява безплатна интернет връзка, указано с надпис /Free Wi-Fi/. При проблеми с връзката, главният секретар на областта незабавно търси съдействие за отстраняване на проблема от лицето, осъществяващо техническа поддръжка на интернет свързаността на администрацията.

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

Всички служители в ЦАО са длъжни да се идентифицират 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/идентификационни баджове. При необходимост, поискване или невъзможност потребителя да разчете информацията, идентифицираща информация се предоставя и устно на клиента на административна услуга.

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

При водене на служебни телефонни разговори всички служители на Областна администрация - Смолян се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звоното, към което принадлежат и длъжността си.

#### **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) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

аб) обръщение "Госпожо/господине";

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

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

ад) 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 /включително по телефон/ и не консумират храни и/или напитки.

Комуникацията с потребителите се осъществява и при спазване на следните правила:

- внимание и уважение към потребителите на услуги;

- коректност и любезност при контактите;

- зачитане на личното достойнство на гражданите;

- консултиране на потребителите за различните възможни действия, свързани с услугата – формуляри, движение, цени, срокове, решения, възражения, оплаквания;

- предоставяне на пълна, ясна, лесно разбираема и точна информация.

## **9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване.**

9.1. На интернет страницата на Областна администрация - Смолян се поддържа секция, която е озаглавена "Административни услуги", 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.

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

а) предоставяната на място в ЦАО, по телефона и по електронен път/ електронен адрес, електронна поща / 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:

ва) информацията по чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване - се обявява както следва:

На информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа форма се обявяват екземпляри от заявленията/формулярите на най-често оказваните услуги.

вб) информацията по чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страницата на Областна администрация - Смолян 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"**

На интернет страницата на Областна администрация - Смолян се поддържа система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция. На нея се публикуват най-често задаваните въпроси и техните отговори относно административното обслужване; заплащането на услугите; местонахождението на други институции и контакти с тях; компетентни органи, към които може да се обърне потребителя при даден проблем и др.

## **11. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език.**

Административното обслужване се извършва на български език. При необходимост от административното обслужване на лица, не владеещи български език, служител от администрацията оказва необходимото съдействие на потребителя на английски език. Обслужването на английски език се осигурява чрез езикови познания - английски език на служителя/служителите или чрез съдействие за осигуряване на преводачески услуги.

## **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 7 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща.

б) веднага, или не по-късно от 20 минути /при необходимост от извършване на справка/, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг онлайн комуникационен канал /при наличност на такъв/.

## **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 ЦАО на Областна администрация - Смолян, 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 ЦАО:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (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.**

1. Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят от Областна администрация, с изключение на случаите, когато с акт на НС, МС или друг компетентен орган е приет Образец на съответното заявление /който се ползва в съответните случаи/.

2. Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване и които се изготвят от Областна администрация, трябва да отговарят 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:

га) не е необходима за обслужването;

гб) е общоизвестна;

гв) 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.

3. При наличие на образци на заявления, приложения към тях и други формуляри, които са приети с акт на НС, МС или друг компетентен орган, те се разпечатват или адаптират, като се спазват следните правила:

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

б) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

в) разпечатване на печатащи устройства, осигуряващи ясна и четлива информация.

## **II. Собствени стандарти по смисъла на чл. 20, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване/стандарти, които допълват и надграждат общите.**

**1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване**  
ЦАО се разполагат в сграда, намираща се на комуникативно място, в централните зони на населеното място, която е достъпна с личен и автобусен транспорт.

### **2. Стандарт за паркинг**

За клиентите, ползващи административни услуги, са осигурени безплатни паркоместа на паркинг пред сградата на Областна администрация, бул. „България“ № 14. Възможно е паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания в непосредствена близост до ЦАО, които са обозначени със съответния знак и са разположени до достъпния вход на сградата.

### **3. Стандарт за работа в почивен ден**

Във връзка с провеждане на избори и др. областния управител със заповед определя един или няколко от почивните дни за работни за определени служители от ЦАО или администрацията с оглед улеснение на ползвателите на административни услуги.

#### **4. Стандарт за допълнителни удобства**

- На втория етаж на сградата на Областна администрация - Смолян е обособен кът с маса и ниска мека мебел, ползваща се за консултации на потребители със експерти или специалисти от администрацията, когато това се налага.

- На втория етаж на административната сграда са налични тоалетни с топла и студена, включително диспенсъри за питейна вода.

- На партера на сградата, е разположена вендинг машина за кафе/чай.

#### **5. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване**

В ЦАО е осигурена възможност при поискване от страна на граждани да се оказват услуги по ксерокопиране или разпечатване на документи.

#### **6. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи**

Служителите, работещи в ЦАО, са длъжни да насочват потребителите, да им предоставят обща информация за обслужването и/или да им оказват при необходимост помощ при попълване на заявления/искания.

#### **7. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи:**

Областна администрация - Смолян поддържа поне един актуален официален профил в една популярна социална мрежа, чрез които активно се предоставя информация за обслужването, осъществява се комуникация с потребителите и се предоставя допълнителна информация от общ характер, полезна за гражданите и потребителите на услуги.