



ОБЩИНА ВАРНА – РАЙОН „ВЛАДИСЛАВ ВАРНЕНЧИК“
КМЕТ

ЗАПОВЕД

№ 166

гр. Варна, 15.07 2020 година

НИКОЛАЙ КОСТАДИНОВ – Кмет на Район „Владислав Варненчик“ при Община Варна, с оглед актуализирането на действащите понастоящем правила за административно обслужване в Район „Владислав Варненчик“ и на основание чл.38, ал.1 от Закона за местното самоуправление и местната администрация, във връзка с чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване,

ОДОБРЯВАМ:

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Район „Владислав Варненчик“ – Община Варна.

Настоящата заповед, ведно с одобрените правила, да се сведе до знанието на личния състав за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Секретаря на Района.

Заповедта и приложението към нея са изготвени в 3 (три) оригинала, които да се връчат на Секретар на Район, Главен юрисконсулт и деловодство.

Копие на заповедта да се изпрати на електронната поща на зам.-кметове, директори на дирекции и началници на отдели.

КМЕТ
НА РАЙОН „ВЛ. ВАРНЕНЧИК“

НИКОЛАЙ КОСТАДИНОВ



ОБЩИНА ВАРНА – РАЙОН „ВЛАДИСЛАВ ВАРНЕНЧИК“
КМЕТ

ЗАПОВЕД

№ 283

гр. Варна, 14.11 2022 година

НИКОЛАЙ КОСТАДИНОВ – Кмет на Район „Владислав Варненчик“ при Община Варна, във връзка с промяна в нормативната уредба е възникнала необходимост от актуализиране на действащите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Район „Владислав Варненчик“ – Община Варна, одобрени с моя Заповед №166/15.07.2020г. С оглед на предходното и на основание чл.38, ал.1 от Закона за местното самоуправление и местната администрация, във връзка с чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване,

ОДОБРЯВАМ:

I. ДОПЪЛНЕНИЕ на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Район „Вл. Варненчик“ (ВПОАО), с което в чл.4 от правилата се създава **нова „ал. 7“ с Приложение №1 към нея**, както следва:

„Чл. 4. (7) Нормите за административно обслужване в настоящите правила, се изпълняват при задължително спазване на общите стандарти за качество, установени в НАО, които са посочени в Приложение №1 към правилата, като неразделна част от тях.“.

II. Приложение №1 към чл.4, ал.7 от ВПОАО е неразделна част от настоящата заповед и вътрешните правила (ВПОАО).

III. Така одобреното допълнение да се отрази във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Район „Вл. Варненчик“ (одобрени със Заповед №166/15.07.2020г.).

IV. Преките ръководители да запознаят служителите в ръководените от тях административни звена с настоящата заповед и допълнените Вътрешни правила (ВПОАО), за сведение и изпълнение. Уведомяването да се извърши срещу подпис в изготвен от ръководителите списък на съответните служители, който след това, да се представи в деловодството на района.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Секретаря на Района.

Заповедта се изготви в 3 (три) оригинала, които да се връчат на Секретар на Район, Главен юрисконсулт и деловодство за сведение и изпълнение.

Копие на заповедта да се изпрати чрез електронната поща на зам.-кметове, директори на дирекции, началници на отдели и юрисконсулти.

КМЕТ
НА РАЙОН „ВЛ. ВАРНЕНЧИК“

НИКОЛАЙ КОСТАДИНОВ

Приложение № 1 към
чл.4, ал.7 от ВПОАО

ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
(съгласно Наредба за 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) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

бб) обръщение "Госпожо/господине";

вв) запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";

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

дд) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона:

9.1. 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.

9.2. 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 относно всяка една от предоставяните услуги – на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във

физическа и/или електронна форма, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

66) 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.

9.3. Администрацията осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно чл. 16, ал. 1, и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по чл. 8, ал. 3, т. 1 – 3, 7 и 11, и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

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

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

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

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

- а)** езикови познания – английски език на служителя/служителите;
- б)** осигуряване на преводач от английски език;
- в)** специализиран софтуер за симултанен превод;
- г)** телефон за предоставяне на информация и обслужване на английски език.

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

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

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

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

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

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

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

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

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

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

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

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

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

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

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

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

аа) не е необходима за обслужването;

бб) е общоизвестна;

вв) 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.

УТВЪРДИЛ:

ВАНЯ ВЪЛЧЕВА

Секретар на Район „Вл. Варненчик

Съгласувал:

Димитър Спасов

Директор на дирекция
„Обща администрация“

Изготвил:

Николай Тодоров

Главен юрисконсулт



ОБЩИНА ВАРНА – РАЙОН „ВЛАДИСЛАВ ВАРНЕНЧИК“
КМЕТ

Одобрени със Заповед № 166 / 15.042020 г.

ОДОБРИЛ: _____

НИКОЛАЙ КОСТАДИНОВ

Кмет на Район „Владислав Варненчик“

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РАЙОН „ВЛАДИСЛАВ ВАРНЕНЧИК“
ОБЩИНА ВАРНА

гр. Варна, 2020 година

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Район „Вл. Варненчик“ при Община Варна, служат за регулиране взаимодействието на звената в администрацията при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл. 2. Административното обслужване в Район „Вл. Варненчик“ се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията (ЗА), Наредбата за административното обслужване (НАО), Хартата на клиента на Район „Вл. Варненчик“ и Вътрешните правила за документооборота и деловодно-информационната дейност в Район „Вл. Варненчик“ (ВПДДИД).

Чл. 3. (1) "Административно обслужване" (АО) е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурните звена на Район „Вл. Варненчик“.

(2) „Комплексно административно обслужване" (КАО) е това обслужване, при което административната услуга се извършва от структурните звена на Район „Вл. Варненчик“, 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 поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

(3) "Административна услуга" е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен 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;

д) 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.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване в Район „Вл. Варненчик“ се осъществява чрез Център за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели в западното крило на административната сграда, с адрес: гр.Варна, ж.к. „Вл. Варненчик“, бл.302, вх.17.

(2) Комплексното административно обслужване в Район „Вл. Варненчик“ се осъществява при наличие на нормативно предвидените условия, включително чрез ЦАО и непосредственото сътрудничество между отделните звена в Района и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(3) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез ЦАО.

(4) В ЦАО е осигурен удобен и лесен достъп за хора с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора, чрез адаптирани служебни помещения, находящи се в западното крило на административната сграда.

(5) В ЦАО е осигурен достъп до безплатна интернет връзка за потребителите на административни услуги.

(6) В ЦАО административното обслужване се осъществява при:

- Осигуряване на добро осветление, вентилация и отопление.
- Осигуряване на обособено място за попълване на документи – заявление, запитване, сигнал и предложения.
- Осигуряване на места за сядане за обслужваните и чакащите потребители.
- Изложени на видно място информационни и други материали.

(7) (нова, съгл. Заповед №283/14.11.2022г.) Нормите за административно обслужване в настоящите правила, се изпълняват при задължително спазване на общите стандарти за качество, установени в НАО, които са посочени в Приложение №1 към правилата, като неразделна част от тях.

Чл. 5. (1) Обслужването в ЦАО се осъществява от служители от дирекция „Обща администрация“ и дирекция „Бюджет и социално икономически дейности“. Служителите в ЦАО са разположени в 3 (три) стаи, в които са обособени гишетата.

(2) В стая №1 „Деловодство“ са разположени гишетата №1, №2, №3 и №4.

1. На гише №1 и гише №2 се приемат заявления за административни услуги, искания, жалби, предложения, сигнали и други, както и се връчват документи;

2. На гише №3 се осъществява обслужване по въпроси, свързани с общинския жилищен фонд, етажната собственост, социалната, търговската и рекламната дейности, осъществявани на територията на Района;

3. На гише №4 „Каса“ се приемат плащания на такси за услуги, установени в Закона за местните данъци и такси и Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Варна, приета от Общински съвет – Варна, както и на задължения по възникнали общински вземания.

(3) В стая №2 „Вътрешно деловодство“ се обработват и регистрират в административно информационна система (АИС) – документите, получени от Община Варна и от други лица по пощата, по електронен път или по факс, както и документите, изходящи от Района.

(4) В стая №4 „Гражданско състояние и Единна система за гражданска регистрация и административно обслужване на населението“ (ГС и ЕСГРАОН) са разположени гишетата №5, №6 и №7, където се осъществява административно обслужване, във връзка с гражданското състояние и с въвеждането и поддържането (актуализирането) на данните от ЕСГРАОН и от регистрите, свързани с нея.

Чл. 6. ЦАО функционира в работните дни на седмицата от 8.00 до 17.00 часа без прекъсване. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на центъра продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. По решение на ръководството на Района в определени случаи (избори, месечно/годишно приключване, профилактика и т.н.) може да се определи работно време, различно от обявеното и час, до който клиентите ще бъдат обслужвани, като промяната се обявява своевременно на достъпно за гражданите място и на електронната страница на районната администрация.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 7. Исканията/заявленията за извършване на административни услуги, жалби и протести, както и предложения и сигнали се подават чрез ЦАО.

Чл. 8. (1) Районната администрация разглежда всички сигнали, предложения и жалби, които гражданите или организацията подават и отговарят на следните основни изисквания за съдържание:

а) данни за подателя – пълното име на подателя (включително наименование на организацията, ако представлява такава), адрес и подпис на подателя, както и телефон, адрес на електронна поща или факс за връзка, ако разполага с такива;

б) данни за нарушителя и нарушението – имена, адрес, телефон, време и място на извършване на нарушението, както и други данни, с които подателят на жалбата или сигнала разполага;

(2) Когато документите не са подписани и има съмнение дали те изхождат от подателя, както и ако се установи, че са посочени неверни данни, се изисква тяхното потвърждение или коригиране в тридневен срок от уведомяването за това. Потвърждението се извършва със собственоръчен или електронен подпис, а коригирането, чрез поправка или допълване на данните.

(3) При непотвърждаване или коригиране на данните в срок, сигналът, предложението или жалбата се считат за анонимни.

(4) По анонимни сигнали, предложения и жалби, както и по такива, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, производство не се образува.

Чл. 9. Административните услуги, извършвани в Район „Владислав Варненчик“, са определени със заповед на кмета на Района в съответствие с Административния регистър – Списък на услуги в интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги на територията на Община Варна, приета от Общински съвет – Варна (НОАМТЦУТОВ).

Чл. 10. (1) Информация за видовете административните услуги, сроковете за изпълнението им, таксата/цената, определена от Общински съвет - Варна, е обявена на

електронната страница на Район „Владислав Варненчик“: www.vladislavovo.bg , където има и разработени образци на заявления. Информация за видовете услуги се предоставя и от служителите в ЦАО.

(2) На електронната страница на Район „Владислав Варненчик“: www.vladislavovo.bg се поддържа раздел "Най-често срещани въпроси и отговори", който да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване.

Чл. 11. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промени в нормативни актове или настъпване на други обстоятелства, налагащи актуализация.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, електронната страница на Района.

(3) Организацията по актуализацията на информацията е задължение на директор на дирекция „Обща администрация“ с непосредственото участие на служителите от всички структурни звена, съгласувана и одобрена от секретаря на Района.

Чл. 12. Обратна връзка с потребителите на административни услуги се осъществява чрез Кутия за мнения и коментари, разположена при входа на административната сграда срещу таблото за обяви и информация, чрез Анкета на електронната страница на района, чрез електронен адрес (е-майл): vladislavovo@varna.bg, чрез консултации със служителите, чрез извършване на наблюдения по метода "таен клиент", чрез анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали, чрез анализ на медийни публикации и в приемните дни на Кмета и ръководството на района. Получената информация от удовлетвореността на потребителите на административни услуги се анализира и разглежда ежегодно от ръководството на района, и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество и се обявяват на електронната страница на администрацията.

Чл. 13. В резултат на получената, анализираната и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността администрацията на Район "Вл. Варненчик" отчита състоянието на административното обслужване и предприема действия за подобряване му. Потребителите, неправителствените организации и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях всяка година до 1 април, чрез годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата – www.vladislavovo.bg .

Чл. 14. Административното обслужване в Район „Вл. Варненчик“ се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

а) при изпълнение на служебните си задължения всеки служител носи отличителен знак – служебна карта със снимката, имената, длъжността и звеното, към което принадлежи, изписани на български и английски език. Отличителният знак съдържа герба на Община Варна и слогана на държавната администрация;

б) служителите в Района се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

в) срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни. Когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства или да се даде възможност на други граждани и организации да се защитят, актът се издава до един месец от започване на производството;

г) време за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на ЦАО е до 20 минути. Отклонения от общия стандарт се допускат при технически проблеми с използваната деловодна АИС;

д) в ЦАО са осигурени места за попълване на заявления и информационни табла за обяви и съобщения.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 15 Организацията на административното обслужване се подпомага от служителите по чл.5 от настоящите Правила, с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и е под ръководството на секретаря на Района.

Чл. 16. (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена на администрацията, заявителят подава своето искане в местата по чл.5 от настоящите Правила, а организацията по събиране и изготвяне от отделните звена на служебни документи, във връзка с услугата става по служебен ред.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са съобразени с Глава пета, раздел I на АПК.

V. СЛУЖЕБНО ЗАЯВЯВАНЕ И ИЗДАВАНЕ НА УДОСТОВЕРЕНИЯ ОТ РЕГИСТРИТЕ, ИНТЕГРИРАНИ СЪС СРЕДАТА ЗА МЕЖДУРЕГИСТРОВ ОБМЕН

Чл. 17. Правилата в този раздел уреждат възможностите за достъп до регистри, справки, полета в Средата за междурегистров обмен (СМО – Regix) и получаването по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на

административни услуги на гражданите и организациите, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства.

Чл. 18. (1) При обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, служителите от съответните звена 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 заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

Чл. 19. (1) При възникнала необходимост от достъп до данни, съдържащи се в регистрите, присъединени към СМО – Regix, служителите от районната администрация, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето/имота, за които е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) По реда на ал.1 и ал.2 служителите от съответните звена на районната администрация имат право да заявяват услуги само от първичните регистри, съдържащи информация, която е необходима:

а) за предоставяне на гражданите и на организациите на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА);

б) за служебни справки с оглед изпълнение на законовите задължения на районната администрация.

Чл. 20. (1) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със СМО – Regix, служителите, които са регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(2) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на лицето или имота, за които е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.

(3) Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(4) Въз основа на заявката, системата автоматично представя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(5) Генерираното по реда на ал.4 удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, когато касае извършване на административна услуга, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл. 21. (1) Въз основа на получената по реда на чл.20 вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

(2) Издаденото по реда на чл.20 удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

(3) За издаването и съхраняването на удостоверенията, издадени по реда на този раздел, се прилагат съответно и ВПДДИД.

Чл. 22. Достъпа до регистрите и справките в СМО – Regix, осъществяван по реда на този раздел следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмена на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

VI. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 23. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите на структурните звена в Район „Вл. Варненчик“ се задължават:

а) да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в ЦАО на съответния служител, по компетентност;

б) да подпомагат служителите от ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите от ЦАО могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в Район „Вл. Варненчик“, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 24. Служителите от ЦАО:

а) предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

б) 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;

в) разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

г) приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

д) приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

е) проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

ж) дават информация за хода на работата по преписката;

з) осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

и) предоставят исканите документи;

й) осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

Чл. 25. Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

а) да изискват от заявителя представяне само на документи, предвидени в нормативен акт, определящ реда за извършване на административната услуга;

б) да не изискват от заявителя документи, свидетелстващи за отрицателни факти;

в) да осигурят служебно за нуждите на съответното производство информация и доказателства, които са налични в районната администрация или при друг орган;

г) да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;

д) след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за Националния архивен фонд;

е) да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

ж) да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

з) да предоставят незабавно за регистрация нерегистрирани в АИС преписки (кореспонденция от физически и юридически лица), независимо от това по какъв начин са попаднали при тях;

и) да не обработват документи, които не са: регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

й) заместващите задължително да обработват документи, регистрирани и резолирани до замествания колега;

к) да информират писмено прекия си ръководител и ползвателя на услугата за причините, налагащи удължаване на срока;

л) при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

м) при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

н) да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждениято);

- входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл. 26. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

а) да контролират движението на документите и на изпълнението на услугите в АИС, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

б) да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл. 27. За последователността на действията във връзка с регистрацията, резолирането, движението на документите, изпълнението и контрола на задачите по административното обслужване се спазват изискванията на ВПДДИД.

Чл. 28. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от кмета на Района, в негово отсъствие от упълномощен зам.-кмет, при наличие на делегиране на права по смисъла на Закона за местното самоуправление и местната администрация, от определено със заповед на кмета лице или от посочени в нормативен акт лица.

Чл. 29. При представяне на документ за подпис, същият предварително се подписва и съгласува по реда, предвиден във ВПДДИД, като към него се прилага и искането/жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

Чл. 30. (1) Изходящите документи се предават във вътрешното деловодство за извеждане – подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране (класиране към дело) и един, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

(2) След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 31. (1) Район „Вл. Варненчик“ приема писмено или устно подадени искания/заявления за извършване на административна услуга, лично, чрез упълномощен представител на заинтересованото лице, по електронен път (за въведените електронни услуги), чрез лицензиран пощенски оператор или по друг начин, който дава възможност за установяване самоличността на заявителя, когато това се изисква по закон.

(2) Пред Район „Вл. Варненчик“ потребителите на административни услуги се представляват по закон и по пълномощие по реда на Гражданския процесуален кодекс, като могат да се представляват и от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(3) Писмените искания (включително жалби, протести, сигнали и предложения), приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно ВПДДИД.

(4) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол (*съгласно образец по Приложение №1 към НАО*), подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно чл.29, ал.5 от АПК и съгласно ВПДДИД.

(5) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Район „Вл. Варненчик“.

(6) За исканията/заявленията, подадени по пощата, включително и по електронната, по факс, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се отчитат от следващия работен ден.

(7) Искане/заявление, което се отнася за КАО, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него (*съгласно образец по Приложение №2 към НАО*).

(8) Взаимодействието между Район „Вл. Варненчик“ и административните органи при КАО се извършва по реда на АПК и Раздел IIa от НАО.

Чл. 32. Дължимите такси и цени на услуги от клиентите се заплащат, съгласно НОАМТЦУТОВ, като плащането се извършва в брой и безкасово, чрез ПОС-терминално устройство или по банкова сметка.

Чл. 33. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Район „Вл. Варненчик“ с Хартата на клиента, Етичен кодекс и Наръчника по качеството и процедурите по система за управление на качеството **ISO 9001:2015**.

Чл. 34. (1) Район „Вл. Варненчик“ създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

а) пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения;

б) анкетни карти и форуми в интернет-страницата на Район „Вл. Варненчик“;

в) попълване на Анкетна карта в ЦАО.

(2) Район „Вл. Варненчик“ проучва и измерва удовлетвореността на потребителите.

(3) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Обществеността се уведомява за предприетите действия и за резултатите от тях.

VIII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 35. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 36. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

а) кмет;

б) заместник-кметове;

в) секретар на Района;

г) ръководители на звена – директори на дирекции и началници на отдели.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в деловодната АИС или лично в ЦАО, както и чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 37. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани се съобразява с посочените в АПК, освен ако в специален закон е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в деловодната АИС.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. Във връзка с установеното по чл.4, ал.1 от настоящите правила, с утвърждаването на правилата във всички действащи административни актове, които уреждат производства, функции и дейности на районната администрация или права и задължения на нейните служители, вместо „Център за информационно и административно обслужване (ЦИАО)“ да се чете „Център за административно обслужване (ЦАО)“.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Тези правила се издават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 3. Настоящите правила отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване, одобрени през 2018г. и изменени и допълнени през 2019г.

§ 4. Всички служители от администрацията на Район „Владислав Варненчик“ са длъжни да се запознаят с правилата и да ги спазват стриктно.

§ 5. Правилата да се публикуват на сайта на Район „Владислав Варненчик“.

Утвърдил:

Ваня Вълчева

Секретар на Район „Вл. Варненчик“

Съгласували:

Сашо Димитров

Заместник-кмет на Район „Вл. Варненчик“

Бистра Спасова - Йорданова

Заместник-кмет на Район „Вл. Варненчик“

Николай Тодоров

Главен юрисконсулт

Изготвил:

Димитър Спасов

Директор на дирекция ОА

ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

(съобразно чл.20, ал.1 от Наредбата за 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) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

бб) обръщение "Госпожо/господине";

вв) запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";

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

дд) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона:

9.1. 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.

9.2. 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 относно всяка една от предоставяните услуги – на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

бб) информацията по чл. 16, ал. 1 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.

9.3. Администрацията осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно чл. 16, ал. 1, и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по чл. 8, ал. 3, т. 1 – 3, 7 и 11, и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

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

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

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

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

- а)** езикови познания – английски език на служителя/служителите;
- б)** осигуряване на преводач от английски език;
- в)** специализиран софтуер за симултанен превод;
- г)** телефон за предоставяне на информация и обслужване на английски език.

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

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

- а)** до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;
- б)** веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

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

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

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

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

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

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

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

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

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

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

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

аа) не е необходима за обслужването;

бб) е общоизвестна;

вв) 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.