



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Областна администрация – Област Търговище

**УТВЪРДИЛ:**

**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ**

**МИТКО СТАЙКОВ**



## **ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ-ТЪРГОВИЩЕ**

### **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 страницата на Областна администрация-Търговище, 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 на Областна администрация-Търговище, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп, за който се изградени и 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: места за сядане, място за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, място за плащане, което е съобразено 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 осигурен 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 ЦАО, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията;

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна, като помещението е пригодно и за хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването;

### **3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО:**

В Областна администрация-Търговище се поставят указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели, 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 служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за гишето за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за мястото за плащане 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 Областна администрация-Търговище 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.

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

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

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

Всеки служител на Областна администрация-Търговище се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез бадж с четивни данни за собствено и фамилно име и длъжност в Областна администрация-Търговище.

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

При водене на телефонни разговори служителите в Областна администрация-Търговище се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията, към която принадлежат.

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

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители на Областна администрация-Търговище, 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"** или **"Желая Ви хубав ден!"**;

ад) завършване на писмена кореспонденция с изрече : **"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 и др.);

в) обявяването на информацията е, както следва:

аа) информацията по чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване – 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;

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

Областна администрация-Търговище 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:**

Областна администрация-Търговище не влиза в категориите администрации, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български 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 служебното помещение на Областна администрация-Търговище, в което 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 служебното помещение, в които се осъществява административно обслужване на Областна администрация-Търговище, 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 едно гише;

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

**Забележка: Образците за административни услуги са стандартизирани и унифицирани за всички областни администрации.**

**§ 1.** Областна администрация-Търговище, въвежда общите стандарти по не по-късно от една година от влизането в сила на за изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване(ДВ, бр. 9 от 2020 г.) 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.