



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура с предмет: „Провеждане на проучване по метода „таен клиент“ по проект „Мониторинг на прилагането на законодателството в областта на предоставянето на административни услуги на областно и общинско ниво“, който се осъществява с финансовата подкрепа на Европейски социален фонд (ЕСФ) чрез Оперативна програма „Добро управление“

Доклад по Дейност 3. „Изготвяне на доклад за резултатите от наблюдението“

„ФРМС Консулт“ ЕООД

София, 24 март 2023 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Въведение.....	4
II. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в област Бургас.....	11
III. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Малко Търново.....	14
IV. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Бургас.....	17
V. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Камено.....	20
VI. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Созопол.....	23
VII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Несебър.....	26
VIII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Приморско.....	29
IX. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Поморие.....	32
X. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Руен.....	36
XI. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Регионална здравна инспекция Бургас.....	39
XII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Областна дирекция „Земеделие“ Бургас.....	42
XIII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Областна дирекция на Министерството на вътрешните работи Бургас.....	45
XIV. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Областна дирекция по безопасност на храните Бургас.....	47

XV. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Бюро по труда Айтос.....	50
XVI. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Регионална дирекция „Автомобилна администрация“ Бургас	53
XVII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Териториално поделение на Националния осигурителен институт Бургас	56
XVIII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Отдел „Рибарство и контрол - Черно море“ – Бургас на Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури.....	59
XIX. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Областно пътно управление Бургас	63
XX. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Дирекция „Социално подпомагане“ - Созопол на Агенцията по социално подпомагане.....	66
XXI. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Служба по вписванията на Агенцията по вписванията - Айтос....	68
XXII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Служба по геодезия, картография и кадастър Бургас	72
XXIII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Регионално управление на образованието Бургас.....	75

I. Въведение

Този доклад е за изпълнението на Дейност 3 „Изготвяне на доклад за резултатите от наблюдението“ по Договор за услуга № 1 / 9.11.2022 г., сключен между Сдружение „Регионална асоциация за развитие и иновации - Мизия“ и „ФРМС Консулт“ ЕООД по проект № BG05SFOP001-2.025-0004-C01 „Мониторинг на прилагането на законодателството в областта на предоставянето на административни услуги на областно и общинско ниво“, който се осъществява с финансовата подкрепа на Европейски социален фонд чрез Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г.

В периода 27.01.2023 г. до 15.03.2023 г. беше проведено наблюдение по метода „таен клиент“ в общо 22 локации - областна администрация Бургас, специализирани териториални администрации, териториални звена на централната администрация и общини от областта.

Фокусът на наблюдението е внедряването на задължителните общи стандарти за качество на административното обслужване, предвидени в чл.20 на Наредбата за административното обслужване. Общите стандарти са:

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, включително по телефона;

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.

Основните направления при провеждане на проучването включват:

- Организация на работата на центровете за административно обслужване в обхванатите от проучването администрации – спазват ли се нормативните изисквания по отношение на работното време на звеното за административно обслужване, местонахождението на звеното, организацията на обслужването на гражданите и бизнеса в съответствие с принципа на едно гише и др.

- Начин на предоставяне на административните услуги – създадена ли е възможност за устно заявяване на услугите, чрез използване на протокол, обявена ли е актуална информация за услугите на информационното табло в звеното за предоставяне на административни услуги, дали предоставената информация е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

- Спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване – дали администрацията е осигурила спазване на стандартите за качество на административното обслужване, определени в НАО.

Администрациите, услугите и каналите за провеждане на наблюдението са както следва:

№	Администрация	Услуга	Канал на провеждане
1.	Областна администрация Бургас	1972 Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актовете книги	посещение на място

2.	Община Малко Търново	1998 Издаване на удостоверение за наличие или липса на задължения по Закона за местните данъци и такси	по електронен път чрез заявяване на електронна услуга
3.	Община Бургас	1989 Издаване на разрешения за поставяне на преместваеми обекти	посещение на място
4.	Община Камено	2036 Издаване на удостоверение за съпруг/а и родствени връзки	по електронен път чрез заявяване на електронна услуга
5.	Община Созопол	2069 Издаване на разрешение за таксиметров превоз на пътници и холограмни стикери за автомобилите	по електронен път чрез заявяване на електронна услуга
6.	Община Несебър	2519 Издаване на заверен препис от решение на Общински експертен съвет	посещение на място
7.	Община Приморско	2088 Категоризация на заведения за хранене и развлечение	по електронен път чрез заявяване на електронна услуга
8.	Община Поморие	2084 Издаване на удостоверение за търпимост на строеж	посещение на място
9.	Община Руен	2017 Издаване на удостоверение за сключване на брак от български гражданин в чужбина	по електронен път чрез заявяване на

			електронна услуга
10	Регионална здравна инспекция - Бургас	1552 Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение	посещение на място
11	Областна дирекция „Земеделие“ - Бургас	1822 Регистрация на земеделски стопани	посещение на място
12	Областна дирекция на Министерството на вътрешните работи - Бургас	684 Извършване на адресна регистрация на чужди граждани	посещение на място
13	Областна дирекция по безопасност на храните - Бургас	273 Регистрация на собственици на животновъдни обекти	посещение на място
14	Бюро по труда - Айтос	1501 Издаване на служебна бележка за удостоверяване на регистрация на търсещо работа лице	посещение на място
15	Регионална дирекция „Автомобилна администрация“ - Бургас	373 Провеждане на изпити и издаване на удостоверение за водач на лек таксиметров автомобил	посещение на място
16	Териториално поделение на Националния осигурителен институт - Бургас	17 Издаване на разпореждане за отпускане на пенсия за старост във връзка с европейските регламенти и/или международните договори в областта на социалната сигурност	посещение на място

17	Отдел „Рибарство и контрол - Черно море“ - Бургас	2188 Издаване на билет за любителски риболов	посещение на място
18	Областно пътно управление - Бургас	3142 Прехвърляне на електронна винетка при смяна на регистрационен номер	по електронен път чрез електронна поща
19	Дирекция „Социално подпомагане“ – Созопол към „Регионална дирекция“ - Бургас	421 Отпускане на еднократна помощ по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане	по електронен път чрез заявяване на електронна услуга
20	Служба по вписванията на Агенцията по вписванията - Айтос	972 Устни справки за извършени вписвания, отбелязвания или заличавания, предоставени присъствено в службата по вписванията и разпечатки към тях	посещение на място
21	Служба по геодезия, картография и кадастър на Агенцията по геодезия, картография и кадастър - Бургас	1449 Издаване на схема на самостоятелен обект	посещение на място
22	Регионално управление на образованието - Бургас	1647 Уверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по	посещение на място

		документи, издадени от училища на чужди държави, което се издава да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство	
--	--	---	--

За услугите, заявявани чрез посещение на място сценариите включват събиране на информацията:

- чрез посещение на място;
- по телефона;
- по електронен път по електронна поща;
- преглед на интернет страницата на съответната администрация.

За услугите, заявявани по електронен път чрез заявяване на електронна услуга сценариите включват събиране на информацията:

- чрез подготовка за заявяване на услугата по електронен път;
- по телефона;
- по електронен път по електронна поща;
- преглед на интернет страницата на съответната администрация.

Чрез прилагането на посочените начини се осигурява събирането на цялата необходима информация за внедряването на общите стандарти, което не налага включването в сценариите заплащането на такса, реално заявяване и изчакване за получаване на резултата от услугата. Наблюдението за спазване на срока за извършване на услугата, разходоориентирания размер на таксите, изискването на документи, които могат да се осигурят по служебен път или не са предвидени в закон не е част от общите стандарти и съответно не е предвидено в сценариите. Не е предвидено в спецификацията наблюдение за осигуряване на служебен обмен на документи и данни в администрацията – дали администрацията е приложила на практика изискванията за проверка и удостоверяване на определени факти и обстоятелства по служебен път, вместо да изисква отделни документи за това от заявителите; прекратила ли е администрацията предоставянето на определени услуги на гражданите и бизнеса, които следва да се превърнат във

вътрешноадминистративни услуги, които не изискват от гражданите да подават отделни заявления.

Наблюденията приключиха с изготвяне на доклади на наблюдателите.

В съответствие с точка 10 от Методологията за провеждане на наблюдение по метода „таен клиент“ се изготви обобщен доклад, който съдържа констатации и препоръки за последващи действия - основният фокус е насочен към промяна на процедурите, а не към търсене на отговорност на служителите. Тук от първостепенно значение е организационната култура, а не самоличността на участващите служители. Ключовите насоки, които са спазвани при изготвяне на доклада са съгласно т.10 от Методологията.

Ключовите насоки, които са спазвани при изготвяне на доклада от страна на изпълнителя, са:

- резултатите са представени в доклада поотделно, според наблюдаваните услуги;
- резултатите са представени графично, таблично или текстово с оглед спецификата на информацията и избрания подход.

Докладът съдържа конкретни препоръки, насочени към областната администрация, специализирани териториални администрации, териториални звена на централната администрация и общини от областта.

Препоръките бяха изпратени писмено с молба за отговор за предприетите мерки.

Препоръките към специализирани териториални администрации и териториални звена на централната администрация бяха изпратени и до съответните централни органи.

II. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в област Бургас

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. наблюдателят е изпратил запитване от общ характер на имейл: governor@bs.government.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получено е съобщение за недоставена поща. При посещението на място е изяснено, че проблемът е в хакерска атака на страницата на областната администрация.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия. Липсата на отговор се дължи на обективни причини.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 17.02.2023 г. наблюдателят се е обадил на телефон 056/84-04-85 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 2 позвънявания в 13.34 ч. на 17.02. 2023 г. След като наблюдателят се е свързал е пренасочен към началник на отдел „Деловодство“ Антония Тенева.

Препоръки за последващи действия:

Да се прегледат обявените телефони и при необходимост да се актуализират.

В съответствие с Наръчника за организация на административното обслужване по телефона, приет с Решение № 299 на Министерския съвет от 10 май 2022 г., раздел II.1.3. “Осигурете актуалност и идентичност на публикуваната информация” определете служители от ЦАО и от специализираната администрация във връзка с поддържането (вкл. актуализацията и промяната) на информацията и осигуряването на нейната идентичност във всички източници, на

които тя се публикува (интернет страница, Административен регистър, информационни табла и др.).

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент не е открил такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 5, като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, не е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Общото впечатление на тайния клиент от организацията на работа на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на отлично ниво.

12

===== www.eufunds.bg =====

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване се осигури възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

III. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Малко Търново

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: cagova_p@abv.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Отговор не е получен.

Констатира се неспазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Сроктът за отговор е до 5 работни дни.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 15.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон 056 907426 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. На позвъняване (двукратно) в рамките на обедната почивка обаждането не е прието, но след 13.30 обаждането е било прието.

Макар, че не е получен своевременно отговор на запитванията по електронна поща, (извършено е обаждане по-телефона два дни след изпращане на имейла) отговорът по телефона е бил изчерпателен и на достъпен език. Служителите са били любезни и отзивчиви.

Препоръки за последващи действия:

В съответствие с чл.8 от НАО организацията за осъществяване на комуникация с потребителите с ЦАО и/или звената, които контактуват с тях и

предоставят административно обслужване, да се определят във вътрешните правила за административно обслужване на съответната администрация.

Да се прегледат обявените телефони и при необходимост да се актуализират за да се осигури отговор и по време на обедната почивка на администрацията.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 15.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент не е открил такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 9:

- На интернет страницата на администрацията няма списък с извършваните електронни административни услуги.

- Наблюдателят не е успял да получи необходимата информация за заявяване на услугата по електронен път.

- Административният орган не е осигурил възможност за извършване на картови плащания

Констатира се неспазване на стандарт 15. Електронно заявяване е възможно само по електронна поща – няма информация или линк към ЕИП.

Общото впечатление от нивото на обслужване е добро. От разговора със служителите е станало ясно, че заявяването (електронно) може да се извърши само на електронен адрес. Отговор (Удостоверението) също може да се изпрати на електронна поща. Плащане с банкова карта може да се извърши на ПОС терминал в общината, а плащането от разстояние по банкова сметка (посочена на сайта им). Платежното нареждане за извършеното плащане следва да се приложи към заявлението за да се процедира извършването на услугата. Наблюдателят не е бил информиран, че заявяването на услугата може да се извърши и през единния информационен портал www.egov.bg и ССЕВ.

Препоръки за последващи действия:

- На интернет страницата на администрацията да се постави списък с извършваните електронни административни услуги.

- Да се осигури предоставянето на услугата на ниво 4 чрез възможност за извършване на картови плащания.

IV. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Бургас

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. наблюдателят е изпратил запитване от общ характер на имейл: v.krasteva@burgas.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Отговор не е получен.

Констатира се неспазване на стандарт 12. “Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер”.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 12. “Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер”.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон 056 907426 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 6 повиквания в 12.34 ч. на 16.02.2023 г., 5 повиквания в 12.56 ч. на 17.02.2023 г. и 5 повиквания в 13.44 ч. на 17.02.2023 г. Не е отговорено на обаждането.

Констатира се неспазване на стандартите.

Препоръки за последващи действия:

В съответствие с чл.8 от НАО организацията за осъществяване на комуникация с потребителите с ЦАО и/или звената, които контактуват с тях и предоставят административно обслужване, да се определят във вътрешните правила за административно обслужване на съответната администрация.

Да се прегледат обявените телефони и при необходимост да се актуализират.

В съответствие с Наръчника за организация на административното обслужване по телефона, приет с Решение № 299 на Министерския съвет от 10 май 2022 г., раздел II.1.3. "Осигурете актуалност и идентичност на публикуваната информация" определете служители от ЦАО и от специализираната администрация във връзка с поддържането (вкл. актуализацията и промяната) на информацията и осигуряването на нейната идентичност във всички източници, на които тя се публикува (интернет страница, Административен регистър, информационни табла и др.).

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 15.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. На интернет страницата в категория „Административно обслужване“ тайният клиент е открил рубрика „Често задавани въпроси и отговори“.

Препоръки за последващи действия:

Не са направени констатации. Не се налага предприемане на последващи действия.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Не са направени констатации. Общото впечатление на тайния клиент от организацията на работа на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на отлично ниво.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

V. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Камено

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: atanasova@kameno.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Отговор не е получен.

Констатира се неспазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 15.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон 05515 2003 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка.

Получено е приемане на обаждане в обедната почивка, но служителят не е могъл да отговори и е прехвърлил разговора към друг служител, на който тайният клиент е обяснил желанието си за издаване на удостоверение за родствени връзки. В крайна сметка и вторият служителят не е могъл да даде категорични отговори на въпросите, но е поискал да се остави номер за връзка и от администрацията на общината са върнали обаждане в рамките на един час. Служителите потвърждават, че може да се заяви издаването на удостоверението с електронен подпис, електронно, без да се идва до гр. Камено, както и да се получи документа по електронна поща.

На видно място в интернет сайта на общината има бутон за електронни услуги, но служителите предпочитат да се заяви услугата по електронна поща, вместо през Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

Препоръки за последващи действия:

В съответствие с чл.8 от НАО организацията за осъществяване на комуникация с потребителите с ЦАО и/или звената, които контактуват с тях и предоставят административно обслужване, да се определят във вътрешните правила за административно обслужване на съответната администрация.

Да се прегледат обявените телефони и при необходимост да се актуализират.

В съответствие с Наръчника за организация на административното обслужване по телефона, приет с Решение № 299 на Министерския съвет от 10 май 2022 г., раздел II.1.3. "Осигурете актуалност и идентичност на публикуваната информация" определете служители от ЦАО и от специализираната администрация във връзка с поддържането (вкл. актуализацията и промяната) на информацията и осигуряването на нейната идентичност във всички източници, на които тя се публикува (интернет страница, Административен регистър, информационни табла и др.).

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 14.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент не е открил такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“, която да

21

===== www.eufunds.bg =====

подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Не са констатирани нарушения на стандартите.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

VI. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Созопол

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: obsthina@sozpol.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Отговор не е получен.

Констатира се неспазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 14.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (0550)22438 или (0550)25733 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Не е получен отговор на позвъняването и е позвънил отново след 14 часа, когато е осъществена връзка.

Служителите са били вежливи и отзивчиви. На наблюдателя е направило впечатление, че въпросите му е трябвало да бъдат превърляни на втори и трети служител за да се получи отговор.

От проведения телефонен разговор с длъжностното лице от общината, отговарящо за издаване на разрешение за таксиметров превоз на пътници, е получена информация, която не е посочена официално никъде и вероятно не са регламентирани. Според служителя, те издават разрешение за таксиметров превоз на пътници само на местни фирми. Освен това щели да постаноят отказ, защото

имало ограничения от общинския съвет - квота за брой таксите на територията на общината.

Информация за тези условия не се намира нито на сайта на община Созопол, нито в административен регистър.

Препоръки за последващи действия:

В съответствие с чл.8 от НАО организацията за осъществяване на комуникация с потребителите с ЦАО и/или звената, които контактуват с тях и предоставят административно обслужване, да се определят във вътрешните правила за административно обслужване на съответната администрация.

Да се прегледат обявените телефони и при необходимост да се актуализират.

В съответствие с Наръчника за организация на административното обслужване по телефона, приет с Решение № 299 на Министерския съвет от 10 май 2022 г., раздел II.1.3. "Осигурете актуалност и идентичност на публикуваната информация" определете служители от ЦАО и от специализираната администрация във връзка с поддържането (вкл. актуализацията и промяната) на информацията и осигуряването на нейната идентичност във всички източници, на които тя се публикува (интернет страница, Административен регистър, информационни табла и др.).

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 15.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Налице е такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Не са констатирани нарушения на стандартите.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

VII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Несебър

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

На 13.02.2023 г. наблюдателят е изпратил запитване от общ характер на имейл: rtodorova@nesebar.bg и contacts@nesebar.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Отговор не е получен.

Констатира се неспазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3 Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (0554)29371 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 6 позвънявания в 12.37 ч. на 16.02.2023 г., след това 5 позвънявания в 12.51 ч. на 17.02.2023 г. и 6 позвънявания в 13.31 ч. на 17.02.2023 г. Не е получен отговор.

Констатира се неспазване на стандартите.

Препоръки за последващи действия:

В съответствие с чл.8 от НАО организацията за осъществяване на комуникация с потребителите с ЦАО и/или звената, които контактуват с тях и предоставят административно обслужване, да се определят във вътрешните правила за административно обслужване на съответната администрация.

Да се прегледат обявените телефони и при необходимост да се актуализират.

В съответствие с Наръчника за организация на административното обслужване по телефона, приет с Решение № 299 на Министерския съвет от 10 май 2022 г., раздел II.1.3. "Осигурете актуалност и идентичност на публикуваната информация" определете служители от ЦАО и от специализираната администрация във връзка с поддържането (вкл. актуализацията и промяната) на информацията и осигуряването на нейната идентичност във всички източници, на които тя се публикува (интернет страница, Административен регистър, информационни табла и др.).

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 21.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Рубриката е налична на началната страница. Въпросите са много добре структурирани и могат да се използват като добра практика и от други администрации.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 2 в частта за осигуряване на възможност за ползване на тоалетна.

Констатира се неспазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, не е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Констатира се неспазване на стандарт 9 - Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона, т.2, буква 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. Информацията на интернет страницата не посочва уникалните регистрирани идентификатори на услугите, вписани в Административния регистър.

Общото впечатление на наблюдателя от организацията на работа на центъра за административно обслужване ,начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на много добро ниво.

Препоръки за последващи действия:

Да се спази стандарт 2 в частта за осигуряване на възможност за ползване на тоалетна.

Да се спази стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване се осигури възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Да се осигури спазване на стандарт 9 - Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона, т.2, буква бб) като информацията по чл. 16, ал. 1 се обявява с на интернет страницата на общината с посочване на уникалните регистрирани идентификатори на услугите, вписани в Административния регистър.

VIII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Приморско

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: obshtina@primorsko.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. На 15.02.2023 г. е получен отговор на запитването.

Не са констатирани нарушения на стандартите.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 17.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон 055033621 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. На обаждането в интервала 12.30 – 13.30 ч. е отговорено и разговорът е приет от служителя, отговорил на запитването по имейл, който предоставил още уточняваща информация и указания за попълването на формуляра.

Не са констатирани нарушения на стандартите.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 17.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент не е открил такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Въпреки, че наблюдателят е получил информация за дължимата такса за издаване на удостоверение, на интернет страницата на община Приморско се намира информация за 2 начина на заплащане – на каса или по банкова сметка. Единственият отразен начин на плащане в Единния портал за достъп до електронни административни услуги (e-gov.bg) е „на гише в административно звено за обслужване в брой“.

Общите впечатления на наблюдателя във връзка заявяването на административната услуга са добри.

Препоръки за последващи действия:

Да се актуализира информацията за начина за плащане в портала за електронни административни услуги като се добави съществуващата възможност за плащане по банков път, а при плащане на гише да се осигури възможност и за плащане чрез ПОС терминал.

IX Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Поморие

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: pr_pomorie@pomorie.org за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получен е отговор на 17.02.2023 г. Стандартът е спазен.

В комуникацията обаче служителят не се е идентифицирал със собствено и фамилно име. Не е предложено и предоставяне на допълнителна информация, при необходимост.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон 596/22004 и на 0596/25236 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. На четвъртото позвъняване в 12.41 часа на 16.02.2023 г. е отговорено.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент не е открил такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 2 в частта за осигуряване на възможност за ползване на питейна вода и на тоалетна.

Констатира се неспазване на стандарт 3 като указателната табела за местонахождението на Центъра за административно обслужване и указателните табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване не съдържат логото и слогана на държавната администрация.

Констатира се неспазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, не е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Констатира се неспазване на стандарт 6 като служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Констатира се неспазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането не се идентифицира се със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Констатира се неспазване на стандарт 9, т.3 като при разговор по телефона наблюдателят не е получил пълни, ясни и точни разяснения за съответната услуга относно необходими стъпки / процедура, включително попълване на заявлението.

Констатира се неспазване на стандарт 9 - Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона, т.2, буква 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. Информацията на интернет страницата не посочва уникалните регистрирани идентификатори на услугите, вписани в Административния регистър.

Констатира се неспазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане се е наложило да се посетят повече от две места (гишета).

Констатира се неспазване на изискването на НАО да има Харта на клиента, поставена на видно място в служебните помещения за обслужване на потребители.

Общото впечатление на наблюдателя от организацията на работа на центъра за административно обслужване ,начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на добро ниво.

Препоръки за последващи действия:

Да се спазва стандарт 2 в частта за осигуряване на възможност за ползване на питейна вода и на тоалетна.

Да се спазва стандарт 3 като на Указателната табела за местонахождението на Центъра за административно обслужване и на указателните табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване се постави логото и слогана на държавната администрация. В служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване да се поставят указателни табели.

Да се спази стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване се осигури възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Да се осигури спазване на стандарт 6 като се задължат служителите да се идентифицират чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Да се осигури спазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането се идентифицира се със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Да се осигури спазване на стандарт 9, т.3 като при разговор по телефона наблюдателят не е получил пълни, ясни и точни разяснения за съответната услуга относно необходими стъпки / процедура, включително попълване на заявлението.

Да се осигури спазване на стандарт 9 Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона, т.2, буква бб) като информацията по чл. 16, ал. 1 се обявява с на интернет страницата на общината с посочване на уникалните регистрирани идентификатори на услугите, вписани в Административния регистър.

Да се осигури спазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане не се налага да се посетят повече от две места (гишета).

Да се осигури спазване на изискването на НАО да има Харта на клиента, поставена на видно място в служебните помещения за обслужване на потребители.

Х. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в община Руен

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: Ruen@ruen.egov.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

Получен е отговор още на 14.02.2023 г.

Не са констатирани нарушения на стандартите.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 15.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (05944)6233 вътр.111 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка.

На обаждането му в интервала 12.30 – 13.30 ч. не е отговорено. При следващото обаждане разговорът е приет от служителя, отговорил на запитването по имейл, който е предоставил още уточняваща информация и указания за попълването на формуляра.

Препоръки за последващи действия:

В съответствие с чл.8 от НАО организацията за осъществяване на комуникация с потребителите с ЦАО и/или звената, които контактуват с тях и предоставят административно обслужване, да се определят във вътрешните правила за административно обслужване на съответната администрация.

Да се прегледат обявените телефони и при необходимост да се актуализират.

В съответствие с Наръчника за организация на административното обслужване по телефона, приет с Решение № 299 на Министерския съвет от 10 май 2022 г., раздел II.1.3. "Осигурете актуалност и идентичност на публикуваната информация" определете служители от ЦАО и от специализираната администрация във връзка с поддържането (вкл. актуализацията и промяната) на информацията и осигуряването на нейната идентичност във всички източници, на които тя се публикува (интернет страница, Административен регистър, информационни табла и др.).

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на община Руен за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент не е открил такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Въпреки, че наблюдателят е получил информация за дължимата такса за издаване на удостоверение, на интернет страницата на община Руен освен наличната информация за банковата сметка и кода за плащане на административната услуга, липсва информация, че при заявяването на услугата като е-услуга чрез Системата за сигурно електронно връчване, същата може да бъде платена в портала електронно (без да се налага да бъде извършен банков превод – касов в банков салон или с платежно нареждане), каквато информация е оповестена в Единния портал за достъп до електронни административни услуги в частта: начин на плащане.

Общите впечатления на наблюдателя във връзка заявяването на административната услуга са много добри.

Препоръки за последващи действия:

XI. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Регионална здравна инспекция Бургас

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: rzi@rzi-burgas.com за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получен е отговор на 22.02.2023 г., след срока по наредбата. Стандартът не е спазен.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (056)807 305, (056)807 308, (056)807 302 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са две позвънявания в 12.51 ч. на 16.02.2023 г. Получен е отговор на обаждането.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент не е открил такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, не е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Констатира се неспазване на стандарт 6 като служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Констатира се неспазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането не се идентифицира със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Констатира се неспазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане се е наложило да се посетят повече от две места (гишета).

Общото впечатление на наблюдателя от организацията на работа на центъра за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на отлично ниво.

Препоръки за последващи действия:

40

===== www.eufunds.bg =====

Да се спази стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване се осигури възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Да се осигури спазване на стандарт 6 като се задължат служителите да се идентифицират чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Да се осигури спазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането се идентифицира се със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Да се осигури спазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане не се налага да се посетят повече от две места (гишета).

XII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Областна дирекция „Земеделие“ Бургас

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: zemedelie@odzburgas.com за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получен е отговор на 14.02.2023 г., след това е получен втори отговор на 16.02 2023 г.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон 056841242 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 4 позвънявания в 12.56 ч. на 16.02.2023 г. и служители на дирекцията са вдигнали телефона.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. Наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент не е открил такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 10 Администрацията поддържа ли 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.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, не е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Констатира се неспазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането не се идентифицира се със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Констатира се неспазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане се е наложило да се посетят повече от две места (гишета).

Общото впечатление на наблюдателя от организацията на работа на центъра за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на отлично ниво.

Препоръки за последващи действия:

Да се спазва стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване се осигури възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Да се осигури спазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането се идентифицира се със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Да се осигури спазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане не се налага да се посетят повече от две места (гишета).

XIII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Областна дирекция на Министерството на вътрешните работи Бургас

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: press.burgas@mvr.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получен е отговор чак на 27.02.2023 г., след срока по наредбата. Стандартът не е спазен.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (056)856 281, (056)856 347 - Сектор „Пътна полиция“, (056)856 533 - Сектор "Български документи за самоличност" за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 5 позвънявания в 13.06 ч. на 16.02.2023 г., 5 позвънявания в 13.07 ч. на 17.02.2023 г. и 6 позвънявания в 13.46 ч. на 17.02.2023 г.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. Наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент е открил такава рубрика на страницата на Министерството на вътрешните работи.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, не е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Констатира се неспазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане се е наложило да се посетят повече от две места (гишета).

Общото впечатление на наблюдателя от организацията на работа на центъра за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на отлично ниво.

Препоръки за последващи действия:

Да се спазва стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване се осигури възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Да се осигури спазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане не се налага да се посетят повече от две места (гишета).

XIV. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Областна дирекция по безопасност на храните Бургас

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: vs_02@bfsa.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получен е отговор на 14.02.2023 г.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (056)813 280 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 6 повиквания в 13.09 ч. на 16.02 2023 г., 3 повиквания в 13.00 ч. на 17.02.2023 г. Отговорено е на второто повикване.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент не е открил такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 1 за обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги да се използва наименованието „Център за административно обслужване“.

Констатира се неспазване на стандарт 2 в частта за осигуряване на 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; възможност за ползване на питейна вода и на тоалетна.

Констатира се неспазване на стандарт 3 като липсват указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Констатира се неспазване на стандарт 6 като служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Констатира се неспазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане се е наложило да се посетят повече от две места (гишета).

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 1 за обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги да се използва наименованието „Център за административно обслужване“.

Да се осигури спазване на стандарт 2 в частта за осигуряване на 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; възможност за ползване на питейна вода и на тоалетна.

Да се осигури спазване на стандарт 3 като се поставят указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Да се осигури спазване на стандарт 6 като се задължат служителите да се идентифицират чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Да се осигури спазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане не се налага да се посетят повече от две места (гишета).

XV. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Бюро по труда Айтос

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: dbt201@mbox.contact.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получен е отговор на 14.02.2023 г.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (0558)2 58 74, (0558)2 27 05, 0882825284 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 4 позвънявания в 13.13 ч. на 16.02.2023 г., когато е получен отговор на обаждането.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. Наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент е открил такава система на страницата на Агенцията по заетостта.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 1 за обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги да се използва наименованието „Център за административно обслужване“.

Констатира се неспазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането не се идентифицира се със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Констатира се неспазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане се е наложило да се посетят повече от две места (гишета).

Общото ми впечатление на наблюдателя от организацията на работа на центъра за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на отлично ниво.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 1 за обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги да се използва наименованието „Център за административно обслужване“.

Да се осигури спазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането се идентифицира се със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Да се осигури спазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане не се налага да се посетят повече от две места (гишета).

XVI. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Регионална дирекция „Автомобилна администрация“ Бургас

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: oaaa_burgas@rta.government.bg и на v.krasteva@burgas.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получен е отговор на 14.02.2023 г.

Служителят, изпратил отговора, не се е идентифицирал се със собствено и фамилно име.

Препоръки за последващи действия:

Да се инструктират служителите при комуникация по имейл да се идентифицират се със собствено и фамилно име.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. Тайният клиент се е обадил на телефон (056)876822 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 3 позвънявания в 13.22 ч. на 16.02.2023 г. и 3 позвънявания в 12.59 ч. на 17.02.2023 г., когато е получен отговор.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. Наблюдателят е прегледал интернет страницата на Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. На страницата е налична рубрика „Често задавани въпроси“. Стандартът е спазен.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 2 в частта за осигуряване на удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях и 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.

Констатира се неспазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, не е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Констатира се неспазване на стандарт 6 като служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Общото впечатление на наблюдателя е, че териториалното звено се намира на доста отдалечено място от централната част на град Бургас. Няма подходящи условия за хора с увреждания, тъй като администрацията се помещава на трети етаж от сградата. Общото впечатление от организацията на работа на центъра за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на много добро ниво.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 2 в частта за осигуряване на удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях и 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.

Да се осигури спазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване се осигури възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Да се осигури спазване на стандарт 6 като се задължат служителите да се идентифицират чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

XVII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Териториално поделение на Националния осигурителен институт Бургас

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: Burgas@nssi.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получени са два имейла – първият с информация, че запитването е регистрирано, получен на 14.02.2023 г. и вторият с отговор по същество, получен на 15.02.2023 г.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (056)80 38 28, 0882185328, (056)803821, 0882185221 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 3 позвънявания в 13.27 ч. на 16.02.2023 г. и на третото е получен отговор на обаждането.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. Наблюдателят е прегледал интернет страницата на Националния осигурителен институт за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. На страницата е налична рубрика „Често задавани въпроси“. Стандартът е спазен.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, не е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Констатира се неспазване на стандарт 6 като служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Констатира се неспазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането не се идентифицира се със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Констатира се неспазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане се е наложило да се посетят повече от две места (гишета).

Общото впечатление на наблюдателя от организацията на работа на центъра за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на отлично ниво.

Препоръки за последващи действия:

Да се спази стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване се осигури възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Да се осигури спазване на стандарт 6 като се задължат служителите да се идентифицират чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Да се осигури спазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането се идентифицира се със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Да се осигури спазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане не се налага да се посетят повече от две места (гишета).

XVIII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Отдел „Рибарство и контрол - Черно море“ – Бургас на Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. наблюдателят е изпратил запитване от общ характер на имейл: burgas@iara.government.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Отговор не е получен.

Констатира се неспазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 17.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (056)82 52 45 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 3 позвънявания в 12.42 ч. на 17.02.2023 г. Получен е отговор на обаждането.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. Наблюдателят е прегледал интернет страницата на Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. На страницата е налична рубрика „Често задавани въпроси“. Стандартът е спазен.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Да се осигури спазване на стандарт 2 в частта за: осигуряване на удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях и 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, питейна вода и ползване на тоалетна.

Констатира се неспазване на стандарт 3 като липсват указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Констатира се неспазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, не е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Констатира се неспазване на стандарт 6 като служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Констатира се неспазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането не се идентифицира се със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Констатира се неспазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане се е наложило да се посетят повече от две места (гишета).

Констатира се неспазване на НАО като не е поставена на видно място в служебните помещения за обслужване на потребители Харта на клиента.

Общото впечатление на тайния клиент от организацията на работа на центъра за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на добро ниво. По въпроса свързан с прилагането на стандарт 2 се констатира, че в центъра няма добри условия за достъп на хора с увреждания. За да се стигне до работните помещения се изкачват тесни и стръмни стълби. Самото работно помещение е много малко и не отговаря на изискването да е с обща площ не по малко от 12 кв.м. В администрацията няма достъп до питейна вода и тоалетна за гражданите. При посещението ми на място разбрах че помещението което се използва от администрацията е под наем.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 2 в частта за осигуряване на удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях и 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

61

===== www.eufunds.bg =====

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, ползване на тоалетни и питейна вода.

Да се осигури спазване на стандарт 3 като се поставят указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Да се осигури спазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване се осигури възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Да се осигури спазване на стандарт 6 като се задължат служителите да се идентифицират чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Да се осигури спазване на стандарт 7 като служителят, приел обаждането се идентифицира се със собствено и фамилно име и наименование на администрацията.

Да се осигури спазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане не се налага да се посетят повече от две места (гишета).

Да се постави на видно място Харта на клиента.

XIX. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Областно пътно управление Бургас

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: a.antonov@api.bg и info@bgtoll.bg, за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

На изпратеното запитване по имейл е получен отговор в същия ден в рамките на 1 час. Съобщението съдържа информация, която дава отговор на по-голямата част от поставените въпроси, по които е нужно уточнение или допълнителна информация. Описан е конкретния вид и на документите, всеки един от които самостоятелно може да послужи като „документ/и, определящ/и обстоятелствата за промяна на регистрационния номер“, явяващ/и се приложими към заявлението документ/и. Като приложен файл е изпратен и образец на заявлението за попълване. Получената инструкция съдържа възможности за заявяване на услугата на място, или отдалечено чрез изпращането на попълненото и подписано (има и опция за подписване с КЕП) заявление, заедно с цифров вид на поне един от възможните видове допустими придружаващи документи, на регламентиран имейл адрес. Тъй като все още е съществувала известна „празнина“ относно подписването на заявлението с електронен подпис и нуждата от „заверяване“ на придружаващите документи, са изпратени по имейл нови въпроси за уточняване и най-вече на възможността услугата да бъде заявена изцяло електронно с електронен подпис. Вторият отговор в голяма степен повтаря получената информация с предходното съобщение, но е изискан нов документ (свидетелство за регистрация на МПС/голям талон – за новия рег. номер), който, както се е установило впоследствие от проведения разговор по телефон, не е необходим. В полученият отговор не е имало препратка към Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), където такава възможност съществува. За същата възможност липсва информация и на интернет страницата на органа, предоставящ услугата.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 15.02.2023 г. тайният клиент се е обадил последователно на телефони 056 845545, 02 9173280 и 0700 10 876, за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Още при първото обаждане е получен отговор, че заявяването на административната услуга се извършва централизирано и те не извършват такава услуга. При обаждането на обявения номер на "Национално ТОЛ управление" (отново в същия интервал) наблюдателят е получил ясни разяснения и подробности, свързани със заявяването на услугата по имейл.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. Наблюдателят е прегледал интернет страницата на администрацията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент не е открил такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

На интернет страниците на АПИ и Национално ТОЛ управление липсва препратка към ССЕВ.

Констатира се неспазване на стандарт 12 като служителят, изпратил отговорите на запитването по електронна поща, не се е идентифицирал със собствено и фамилно име. Имейлите са подписани от „екипът на Национално ТОЛ управление“.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 12 като в комуникацията с потребителите служителите да посочват своите имена.

На интернет страниците на Агенция „Пътна инфраструктура“, респ. Областно пътно управление - Бургас, както и на „Национално ТОЛ управление“, да се осигури достъп чрез препратка към ССЕВ.

XX. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Дирекция „Социално подпомагане“ - Созопол на Агенцията по социално подпомагане

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: dsp-sozopol@asp.government.bg, за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“.

Отговор е получен практически веднага – само 4 минути след изпращане на запитването. На следващият ден наблюдателят е конкретизирал въпросите и още същият ден е получен изчерпателен отговор.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 17.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (0550) 24085, за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Обаждането е било прието веднага. На приетото обаждане в обедната почивка наблюдателят е получил детайлна информация, свързана със различни аспекти по заявяването на административната услуга и необходимите документи, както и ценни съвети и препоръки, в допълнение на показана любезност, отзивчивост и ангажираност от служителя, приел обаждането.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 17.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на Агенцията за социално подпомагане за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент констатира наличието на такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 12 като служителят, изпратил отговорите на запитването по електронна поща, не се е идентифицирал със собствено и фамилно име. Имейлите са подписани от „ДСП – Созопол/Агенция за социално подпомагане“.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 12 като в комуникацията с потребителите служителите да посочват своите имена.

XXI. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Служба по вписванията на Агенцията по вписванията - Айтос

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: support@registryagency.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получен е отговор още същият ден.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (0558)28994 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 5 позвънявания в 12.41 ч. на 17.02.2023 г., 6 позвънявания в 13.14 ч. на 17.02.2023 г. и 6 позвънявания в 13.51 ч. на 17.02.2023 г. Тайният клиент не е успял да се свърже.

Констатира се неспазване на стандартите.

Препоръки за последващи действия:

В съответствие с чл.8 от НАО организацията за осъществяване на комуникация с потребителите с ЦАО и/или звената, които контактуват с тях и предоставят административно обслужване, да се определят във вътрешните правила за административно обслужване на съответната администрация.

Да се прегледат обявените телефони и при необходимост да се актуализират.

В съответствие с Наръчника за организация на административното обслужване по телефона, приет с Решение № 299 на Министерския съвет от 10 май

2022 г., раздел II.1.3. "Осигурете актуалност и идентичност на публикуваната информация" определете служителите от ЦАО и от специализираната администрация във връзка с поддържането (вкл. актуализацията и промяната) на информацията и осигуряването на нейната идентичност във всички източници, на които тя се публикува (интернет страница, Административен регистър, информационни табла и др.).

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 16.02.2023 г. Наблюдателят е прегледал интернет страницата на Агенцията по вписванията за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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. На страницата е налична рубрика „Често задавани въпроси“. Стандартът е спазен.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 1 за обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги да се използва наименованието „Център за административно обслужване“.

Да се осигури спазване на стандарт 2 в частта за: осигуряване 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, питейна вода и ползване на тоалетна.

Констатира се неспазване на стандарт 3 като липсват указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Констатира се неспазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, не е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Констатира се неспазване на стандарт 9 като на интернет страницата на агенцията не се поддържа секция, която е озаглавена „Административно обслужване“.

Констатира се неспазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане се е наложило да се посетят повече от две места (гишета).

Констатира се неспазване на изискването на НАО в ЦАО да се установи различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите.

Констатира се неспазване на НАО като не е поставена на видно място в служебните помещения за обслужване на потребители Харта на клиента.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 1 за обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги да се използва наименованието „Център за административно обслужване“.

Да се осигури спазване на стандарт 2 в частта за осигуряване на 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, ползване на тоалетни и питейна вода.

Да се осигури спазване на стандарт 3 като се поставят указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Да се осигури спазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване се осигури възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Да се осигури спазване на стандарт 9 като на интернет страницата на агенцията се изгради секция, която е озаглавена „Административно обслужване“.

Да се осигури спазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане не се налага да се посетят повече от две места (гишета).

Да се осигури спазване на изискването на НАО в ЦАО да се установи различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите.

Да се осигури спазване на изискването на НАО като се постави на видно място в служебните помещения за обслужване на потребители Харта на клиента.

XXII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Служба по геодезия, картография и кадастър Бургас

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпратил запитване от общ характер на имейл: burgas@cadastre.bg за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получен е отговор още същият ден.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 17.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон (056)813518 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 5 позвънявания в 12.29 ч. на 17.02.2023 г., 6 позвънявания в 13.11 ч. на 17.02.2023 г. и 6 позвънявания в 13.48 ч. на 17.02.2023 г. Отговор не е получен.

Констатира се неспазване на стандартите.

Препоръки за последващи действия:

В съответствие с чл.8 от НАО организацията за осъществяване на комуникация с потребителите с ЦАО и/или звената, които контактуват с тях и предоставят административно обслужване, да се определят във вътрешните правила за административно обслужване на съответната администрация.

Да се прегледат обявените телефони и при необходимост да се актуализират.

В съответствие с Наръчника за организация на административното обслужване по телефона, приет с Решение № 299 на Министерския съвет от 10 май

2022 г., раздел II.1.3. „Осигурете актуалност и идентичност на публикуваната информация” определете служителите от ЦАО и от специализираната администрация във връзка с поддържането (вкл. актуализацията и промяната) на информацията и осигуряването на нейната идентичност във всички източници, на които тя се публикува (интернет страница, Административен регистър, информационни табла и др.).

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори”

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 21.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на Агенцията по геодезия, картография и кадастър за да установи спазва ли се стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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.

На страницата е налична рубрика „Често задавани въпроси“. Стандартът е спазен.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, не е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Констатира се неспазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане се е наложило да се посетят повече от две места (гишета).

Констатира се неспазване на НАО като не е поставена на видно място в служебните помещения за обслужване на потребители Харта на клиента.

Общото впечатление на наблюдателя от организацията на работа на центъра за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на много добро ниво.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 5 като в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване се осигури възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Да се осигури спазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане не се налага да се посетят повече от две места (гишета).

Да се осигури спазване на изискването на НАО като се постави на видно място в служебните помещения за обслужване на потребители Харта на клиента.

XXIII. Препоръки за решаване на идентифицираните проблеми, констатирани при наблюдението в Регионално управление на образованието Бургас

1. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ за запитвания по електронна поща

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 13.02.2023 г. тайният клиент е изпрати запитване от общ характер на имейл: ruoburgas@gmail.com за да наблюдава спазването на стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“. Получен е отговор на 13.02.2023 г., че трябва да направя отново запитване на друг имейл адрес. На 14.02.2023 г. е направено ново запитване на актуалния имейл адрес и е получен отговор на 16.02.2023 г.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

2. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 7 и стандарт 9, т.3

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 14.02.2023 г. тайният клиент се е обадил на телефон 056 813-249 за да наблюдава спазването на стандарт 7 за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори и стандарт 9, т.3 за предоставяне на информация по телефона. Обаждането е в периода от 12.30 до 13.30 часа, когато е вероятно служителите да са в почивка. Направени са 2 позвънявания в 12.33 ч. на 17.02.2023 г. Получен е отговор веднага.

Препоръки за последващи действия:

Не се налага предприемане на последващи действия.

3. Констатации и препоръки за спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“

Констатации за идентифицирани проблеми:

На 17.02.2023 г. наблюдателят е прегледал интернет страницата на Регионалното управление на образованието за да установи спазва ли се стандарт

10 „Администрацията поддържа ли 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. Тайният клиент не е открил такава система на страницата.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазването на стандарт 10 „Администрацията поддържа ли 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.

4. Констатации и препоръки, свързани с организацията на работата на центровете за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване

Констатации за идентифицирани проблеми:

Констатира се неспазване на стандарт 6 като служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Констатира се неспазване на стандарт 9 като на интернет страницата на агенцията не се поддържа секция, която е озаглавена „Административно обслужване“.

Констатира се неспазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане се е наложило да се посетят повече от две места (гишета).

Констатира се неспазване на НАО като не е поставена на видно място в служебните помещения за обслужване на потребители Харта на клиента.

Общото впечатление на наблюдателя от организацията на работа на центъра за административно обслужване, начина на предоставяне на административните услуги и спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване е, че обслужването е на много добро ниво.

Препоръки за последващи действия:

Да се осигури спазване на стандарт 6 като се задължат служителите да се идентифицират чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

Да се осигури спазване на стандарт 9 като на интернет страницата на агенцията се изгради секция, която е озаглавена „Административно обслужване“.

Да се осигури спазване на стандарт 14 като за да подаде заявление/искане не се налага да се посетят повече от две места (гишета).

Да се осигури спазване на изискването на НАО като се постави на видно място в служебните помещения за обслужване на потребители Харта на клиента.