



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕ ПО МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“

Представяне на препоръките от наблюдението

Здравко Сечков – Управител на ФРМС Консулт“ ЕООД

www.eufunds.bg

Проект № BG05SFOP001-2.025-0004-C01 „Мониторинг на прилагането на законодателството в областта на предоставянето на административни услуги на областно и общинско ниво“ се осъществява с финансовата подкрепа на Европейски социален фонд чрез Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г.

Фокус на наблюдението

Фокус на наблюдението

- внедряването на задължителните общи стандарти за качество на административното обслужване, предвидени в чл.20 на Наредбата за административното обслужване

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;

2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения;

3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения;

4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения;

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.

Резюме на резултатите

1. Като цяло административното обслужване и по-специално спазването на стандартите за качество е на отлично или на много добро ниво.
2. Като цяло обслужването в областната администрация и в общините е по-добре организирано в сравнение общо с териториалните звена на централната администрация
3. По отношение на малките териториални звена с малък брой услуги и малко предоставяния има най-много забележки. Съответната централна администрация следва да обърне по-голямо внимание на тези териториални звена (например на Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури)

Общи констатации и препоръки

1. Общи констатации

Стандарт 5

В много малко от администрациите е осигурена безплатна интернет връзка.

Стандарт 10

На интернет страниците често липсва рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори„

Стандарт 12

7 наблюдавани администрации изобщо не са отговорили на отправени запитвания от общ характер по електронна поща, а една със закъснение

Стандарт 7

Голяма част от служителите не се представят

Стандарт 2

Не е осигурена достъпност или подходящи условия в ЦАО

Стандарт 1 и 3

Не са поставени указателни табели с надпис ЦАО и логото и слогана на държавната администрация

Областна администрация Бургас

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“,	Да се разработи такава рубрика
Стандарт 5 за осигуряване на безплатна интернет връзка	Да се осигури безплатна интернет връзка

Община Малко Търново

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“,	Да се разработи такава рубрика
Стандарт 9 На интернет страницата няма списък с предоставяните електронни услуги	Да се добави списък на предоставяните електронни услуги
Стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“	Да се създаде организация за отговор на отправени запитвания по електронна поща

Община Бургас

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 7 и 9 Не е осигурена възможност за комуникация на потребителите с ЦАО	Да се създаде организация за използване на телефоните за комуникация с гражданите
Стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“ – не е получен отговор на запитването по имейла	Да се създаде организация за отговор на отправени запитвания по електронна поща

Община Камено

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“,	Да се разработи такава рубрика
Стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“	Да се създаде организация за отговор на отправени запитвания по електронна поща

Община Созопол

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 7 и 9 Не е осигурена възможност за комуникация на потребителите с ЦАО	Да се създаде организация за използване на телефоните за комуникация с гражданите
Стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“	Да се създаде организация за отговор на отправени запитвания по електронна поща

Община Несебър

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 7 и 9 Не е осигурена възможност за комуникация на потребителите с ЦАО	Да се създаде организация за отговор по телефона
Стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“	Да се създаде организация за отговор на отправени запитвания по електронна поща
Стандарт 5 за осигуряване на безплатна интернет връзка	Да се осигури безплатна интернет връзка

Община Приморско

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“,	Да се разработи такава рубрика
Не е осигурено заплащане с ПОС терминал	Да се създаде организация за възможност за заплащане с ПОС терминал

Община Поморие

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“,	Да се разработи такава рубрика
Стандарт 5 за осигуряване на безплатна интернет връзка	Да се осигури безплатна интернет връзка
Стандарт 3 Указателните табели не съдържат логото и слогана на държавната администрация	Да се променят указателните табели
Стандарт 6 - служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител	Да се осигури идентификация на служителите

Община Руен

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“,	Да се разработи такава рубрика

РЗИ Бургас

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“,	Да се разработи такава рубрика
Стандарт 5 за осигуряване на безплатна интернет връзка	Да се осигури безплатна интернет връзка
Стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“	Да се създаде организация за отговор на отправени запитвания по електронна поща
Стандарт 7 Служителят не се е идентифицирал със собствено и фамилно име и наименование на администрацията	Да се осигури идентификация на служителите

ОДЗ Бургас

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“,	Да се разработи такава рубрика
Стандарт 5 за осигуряване на безплатна интернет връзка	Да се осигури безплатна интернет връзка
Стандарт 7 Служителят не се е идентифицирал със собствено и фамилно име и наименование на администрацията	Да се осигури идентификация на служителите

ОДМВР Бургас

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 7 и 9 Не е осигурена възможност за комуникация на потребителите с ЦАО	Да се създаде организация за отговор по телефона
Стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“	Да се създаде организация за отговор на отправени запитвания по електронна поща
Стандарт 5 за осигуряване на безплатна интернет връзка	Да се осигури безплатна интернет връзка

ОДБХ Бургас

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 10 липсва система „Най-често срещани въпроси и отговори„ на страницата на БАБХ	Да се разработи такава рубрика
Стандарт 1: мястото за предоставяне на административни услуги не е обозначено като „ЦАО“	Да се постави указателна табела
Стандарт 3 Липсват указателни табели	Да се поставят указателни табели
Стандарт 6 - служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител	Да се осигури идентификация на служителите
Стандарт 2 – помещението на ЦАО не е достатъчно широко	Да се осигури помещение, отговарящо на стандарт 2

Бюро по труда Айтос на Агенцията по заетостта

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 1 Мястото за предоставяне на административни услуги е обозначено като „Център за административно обслужване“.	Да се разработи обозначи ЦАО
Стандарт 7 Служителят не се е идентифицирал със собствено и фамилно име и наименование на администрацията	Да се осигури идентификация на служителите

Регионална дирекция „Автомобилна администрация“

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 2 – не е осигурена достъпност до ЦАО	Да се осигури помещение, отговарящо на стандарт 2
Стандарт 5 за осигуряване на безплатна интернет връзка	Да се осигури безплатна интернет връзка
Стандарт 6 - служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител	Да се осигури идентификация на служителите

Териториално поделение на НОИ

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 5 за осигуряване на безплатна интернет връзка	Да се осигури безплатна интернет връзка
Стандарт 6 - служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител	Да се осигури идентификация на служителите
Стандарт 7 – служителят, приел обаждането по телефона, не се е идентифицирал със собствено и фамилно име и наименование на администрацията	Да се осигури идентификация на служителите

Отдел „Рибарство и контрол“ – Бургас на ИАРА

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 5 за осигуряване на безплатна интернет връзка	Да се осигури безплатна интернет връзка
Стандарт 7 – служителят, приел обаждането по телефона, не се е идентифицирал със собствено и фамилно име и наименование на администрацията	Да се осигури идентификация на служителите
Стандарт 3 Липсват указателни табели	Да се поставят указателни табели
Стандарт 6 - служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител	Да се осигури идентификация на служителите
Стандарт 2 – не е осигурен удобен и лесен достъп до ЦАО	Да се осигури помещение, отговарящо на стандарт 2

Областно пътно управление Бургас

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 10 „Администрацията поддържа ли на интернет страницата си система „Най-често срещани въпроси и отговори“,	Да се разработи такава рубрика
Стандарт 7 Служителят не се е идентифицирал със собствено и фамилно име и наименование на администрацията	Да се осигури идентификация на служителите

Дирекция Социално подпомагане Созопол

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 7 Служителят не се е идентифицирал със собствено и фамилно име и наименование на администрацията при комуникацията по електронна поща	Да се осигури идентификация на служителите

Служба по вписванията Айтос

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 5 за осигуряване на безплатна интернет връзка	Да се осигури безплатна интернет връзка
Стандарт 12. „Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер“	Да се създаде организация за отговор на отправени запитвания по електронна поща
Стандарт 3 Липсват указателни табели	Да се поставят указателни табели
Стандарт 1 Мястото за предоставяне на административни услуги е обозначено като „ЦАО“.	Да се разработи обозначи ЦАО
Стандарт 2 – не са осигурени подходящи условия в ЦАО	Да се осигури помещение, отговарящо на стандарт 2

СГКК Бургас

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 7 и 9 Не е осигурена възможност за комуникация на потребителите с ЦАО	Да се създаде организация за отговор по телефона
Стандарт 5 за осигуряване на безплатна интернет връзка	Да се осигури безплатна интернет връзка

РУО Бургас

Не е осигурено прилагането на:	Препоръка:
Стандарт 10 липсва система „Най-често срещани въпроси и отговори,,	Да се разработи такава рубрика
Стандарт 9: на интернет страницата липсва секция „Административно обслужване“	Да се създаде нова секция
Стандарт 6 - служителят не се е идентифицирал чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител	Да се осигури идентификация на служителите