

ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В НАПОО

1. Стандарт за единно наименование на Националната агенция за професионално образование и обучение /НАПОО/

- За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието Национална агенция за професионално образование и обучение (НАПОО).
- Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на агенцията и на интернет страниците на администрациите, в документи, брошури и/или в други материали.

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване: Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

- удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;
- места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане чрез ПОС терминал и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;
- осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;
- питейна вода;
- възможност за ползване на тоалетна.

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на НАПОО и указателни табели в НАПОО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване: Поставят се указателни табели за местонахождението на НАПОО и указателни табели в НАПОО и в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

- указателните табели се поставят на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;
- указателните табели за местонахождението на НАПОО се поставят на входа на помещенията;
- указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време;

- указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

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

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

Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

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

При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите: Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

- използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:
- инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";
- обръщение "Госпожо/господине";
- запитване с израз, който е идентичен или сходен със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?";
- завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";
- завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение"; демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение, оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

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

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

- предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;
- информацията се представя по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин.

Обявяването на информацията е, както следва:

- информацията по чл. 16, ал. 1 - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма;
- информацията по чл. 16, ал. 1 се обявява с идентично съдържание и структура на място в НАПОО, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

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

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

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

Обслужването на английски език се осигурява чрез:

- Езикови познания - английски език на служител/служители в Агенцията, които поемат разговора и дават отговор на зададените въпроси.

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

- до 7 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;
- веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

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

14. Стандарт за намаляване на броя посещения:

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

- за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно Агенцията и на не повече от едно гише;
- за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

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

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

- насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
- използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
- осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
- не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която не е необходима за обслужването;
- е общоизвестна;
- е или следва да бъде служебно известна;
- изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

Препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване

16. Стандарт за местоположение на НАПОО:

НАПОО и служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се намира в сграда, която е достъпна с най-малко два вида обществен транспорт.

17. Стандарт за паркинг:

Пред или в непосредствена близост до НАПОО са осигурени места за паркиране на леки автомобили.

18. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са осигурени допълнителни удобства и обособени зони, като например:

- места за сядане за потребители - столове, мека мебел и др., в отделна зона или в общото помещение;
- обособено място за консултации на потребители – зала с места за сядане, компютърна конфигурация и интернет връзка;
- санитарно помещение;

19. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване:

- В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, са налични и осигурени следните видове техническо оборудване:
- компютърна конфигурация (компютър с монитор или лаптоп) с връзка с интернет, която е предоставена за свободно ползване на потребителите, с осигурена свързаност с принтер;
- достъп до принтер и копирна машина и/или мултифункционално устройство с възможност за принтиране и копиране.

20. Стандарт за служители, изпълняващи функции по насочване на потребителите и оказващи съдействие и помощ при попълване на документи:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, присъства служител/служители, който: насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва при необходимост помощ при попълване на заявления/искания, включително чрез обособено място (гише) за информация.

21. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи: Администрацията поддържа актуален официален профил в една или повече популярни социални мрежи, чрез които активно се предоставя информация за обслужването и се осъществява комуникация с потребителите.

22. Стандарт за онлайн комуникация:

Администрацията е осигурила възможност за използване от потребителите на комуникационни канали чрез онлайн приложения, включително в реално време, като: форми за контакт, писмени разговори в реално време (чат, форум или друг способ).

23. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише":

Организационният принцип "едно гише" може да се определи като създаване на едно място на достъп до услуга чрез различни канали за достъп. Обслужването се извършва на принципа "едно гише", когато е налице разграничаване на функциите на НАПОО и на специализираната администрация ("фронт офис" и "бек офис") съгласно чл. 8, ал. 3 от Наредбата за административното обслужване.