



МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ
НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ
И ОБУЧЕНИЕ

УТВЪРДИЛ:

МАРИЯНА ПАВЛОВА

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА НАПООО



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И КОНТРОЛА
НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
НАЦИОНАЛНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО
ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ**

Утвърдени от председателя на НАПООО със Заповед 596/24.07.2014 г.

Изменени и допълнени със заповед № 465/08.07.2015 г., заповед № 446/08.11.2016 г.,
заповед РД-08-28/23.05.2017 г., заповед № РД-08-25/09.04.2020 г., № РД-08-34/31.03.2021 г.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Вътрешните правила, наричани по-нататък Правила, регламентират организацията и контрола на административното обслужване в Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО). Те са разработени в изпълнение на чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, чл.1 ал.2 от Наредбата за административното обслужване и във връзка с Административнопроцесуалния кодекс. С тези правила се определят организацията и координацията на дейностите по осъществяване на административното обслужване в Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО), свързани с:

1. регистриране, разпределяне, разглеждане и консултиране на заявления за предоставяне на административни услуги;
2. регистриране, разпределяне, разглеждане и консултиране на сигнали, предложения, запитвания и жалби на физически и юридически лица;
3. регистриране и разпределение на заявления за достъп до обществена информация.

(2) Целта на тези правила е да организира дейностите на звената от администрацията на НАПОО по отношение на административното обслужване, както и да се определи последователността на действията във връзка с предоставяне на административни услуги, по начин гарантиращ:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Чл. 2. Административните услуги, предлагани от НАПОО, са включени в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация. Публикуват се на интернет страницата на Агенцията в меню "Административни услуги" и на хартиен носител на информационното табло в НАПОО.

Чл. 3. Административното обслужване се извършва чрез служители от дирекция "Административно, правно и финансово обслужване" (АПФО), подпомагани от служителите от дирекция "Професионална квалификация и лицензиране" (ПКЛ) за услугите, свързани с лицензиране на центрове за професионално обучение и центрове за информация и професионално ориентиране.

Чл. 4. (1) Служителите в НАПОО осъществяват дейността по административното обслужване въз основа на принципите: законност, професионализъм, безпристрастност, лоялност, бързина, достъпност и защита на държавния интерес, качество и в съответствие с Наредбата за административното обслужване и принципите, установени със Закона за администрацията и в Административно-процесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на равен достъп, различни форми на достъп, любезно и отзивчиво отношение, координираност и взаимодействие с всички страни, надеждна обратна връзка, изпълнение на задълженията по административното обслужване по предварително разработени и обявени правила.

(2) НАПОО служебно осигурява необходимите за осъществяването административно обслужване документи, издавани от Агенцията, както и документи, издавани от други администрации, когато това е възможно.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В НАПОО

Раздел I

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 5. (1) В съответствие с Правилника за дейността на Националната агенция за професионално образование и обучение, звеното за административното обслужване е дирекция АПФО.

(2) Административното обслужване на физически и юридически лица в Агенцията е организирано на принципа „Едно гише“ и се осъществява от служител/и в дирекция АПФО, които изпълняват ролята на „фронт-офис“.

(3) Дирекция ПКЛ, имаща компетенции и задължения във връзка с предоставяне на административни услуги за физически и юридически лица, изпълнява ролята на „бек-офис“ в общата организация на административното обслужване.

(4) Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести се подават в деловодството на Агенцията, стая 500.

(5) Искания за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават и по електронен път – по електронната поща или чрез системата за сигурно електронно връчване, лицензиран пощенски оператор или факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(6) Искания, жалби, протести, сигнали и предложения могат да се подават и устно, като при устно заявяване се изготвя протокол съгласно примерен образец (Приложение 2).

(7) Всички постъпили /искания, жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират в Автоматизираната информационна система (АИС) по реда на постъпването им в съответния регистър и на подателя се предоставя входящ номер (по електронната поща, през системата за сигурно електронно връчване, лично или на куриер).

Чл. 6. (1) Индивидуалният административен акт или отговор на искания, жалби, протести, сигнали и предложения може да бъде получен на мястото, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;
3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Чл. 7.(1). Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги на достъпен и разбираем език;
 2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
 3. насочва въпросите по компетентност до отделните звена или служители в Агенцията;
 4. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
 5. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
 6. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
 7. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
 8. дава информация за хода на работата по преписката;
 9. осъществява връзката с Дирекция ПКЛ по повод осъществяване на административно обслужване;
 10. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
 11. осъществява контакт със служители в дирекция ПКЛ, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
 12. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;
- (2) При осъществяване на административното обслужване, служителите в администрацията и другите звена за административно обслужване се придържат към общите стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Приложение № 7 на Наредбата за административното обслужване, част от настоящите правила като Приложение № 1.

Чл. 8. (1) Работното време на звеното за административно обслужване е от 9:00 ч. до 17:30 ч.

(2) В случаите, когато в работните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(3) Звеното осигурява непрекъснат режим на работа и през времето на обедната почивка, като се гарантира присъствие на поне един служител (стая 512), където се извършва административното обслужване за посочения период.

(4) Преди приемане на заявлението за административна услуга, служителят в деловодството извършва проверка за наличието на нужните документи съобразно обявения списък с необходими документи за всяка административна услуга.

(5) На потребителя се издава входящ номер на преписката, която се образува по неговото заявление и информация относно срока за извършване на административната услуга.

(6) Заявления/искания, сигнали, предложения, протести и жалби се приемат и регистрират в АИС по реда на Вътрешните правила за организация на документооборота в НАПОО.

Чл. 9. В изпълнение на разпоредбите на Закона за достъп до обществена информация, прегледът на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от ЗДОИ се извършва съгласно вътрешните правила за осигуряване на достъп до обществена информация.

Раздел II

ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл. 10. (1) Информацията, съпътстваща административните услуги, следва да бъде ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана, пълна, без абривиатури, съкращения и препратки, както и по възможност достъпна за хора с увреждания.

(2) Наименованията на административните услуги съответстват на Регистъра на услугите (РУ).

(3) Административните услуги, предлагани от НАПОО и съответстващи на Списъка на унифицираните наименования на административните услуги са:

1. Издаване на лицензия на Центрове за професионално обучение;
2. Издаване на лицензия на Центрове за информация и професионално ориентиране;
3. Изменение на издадена лицензия на Центрове за професионално обучение;
4. Издаване на дубликат на лицензия;

(4) Задължителната информация, относно функциите и организацията на работа в НАПОО отговаря на посочената в Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата.

Чл. 11. (1) Експертите от дирекция ПКЛ експертно подпомагат предоставянето на административните услуги, свързани с лицензирането.

(2) При искане за консултации от страна на клиентите, служител от дирекция АПФО насочва клиентите към някои от присъстващите в Агенцията експерти. Консултациите се провеждат в заседателната зала, а при невъзможност - на работното място на експерта.

(3) За по-голяма ефективност при осъществяване на консултации, дирекция ПКЛ поддържа комплект материали, съдържащ задължителните нормативни документи, списък на професиите за професионално образование и обучение, процедури за лицензиране, заявление и формуляри, указания за попълване на документите, решени до момента казуси във връзка със:

1. лицензирането/изменението на лицензията на ЦПО, лицензиране на ЦИПО;
2. заявления за изменение на наименованието на центъра, кодовете и степените на професионална квалификация на професии и специалности в лицензията на лицензирано ЦПО;
3. издаване на дубликат на лицензия;
4. отнемане (временно или постоянно) на лицензия;
5. осъществяване на последващ контрол на ЦПО/ЦИПО;
6. предложения за промени в СППОО;
7. разработване/актуализиране на ДОС и други.

Раздел III

ПРОЦЕДУРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. (1) Административното обслужване в НАПОО се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността и наименованието на агенцията;
2. служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за предоставяне на административни услуги не може да бъде по-дълъг от 30 дни и по-кратък от 7 дни (освен ако в документ не е посочен друг срок);

4. в случай че в резолюцията за изпълнение не е указан срок, трябва да се приеме, че срокът за изпълнение е 7 дни.

(2) Посочените срокове не се отнасят за процедурите по лицензиране, където сроковете са съгласно чл. 49б, ал. 4 от ЗПОО.

(3) За осигуряване на добро административно обслужване, служителят/ите по чл. 3, имат следните задължения:

1. да обслужват потребителите на административни услуги, посетили Агенцията своевременно и бързо;

2. да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

3. да отговарят на запитвания от общ характер;

4. да дават информация единствено за хода на работата по преписката, установени в документацията, срока за изпълнение и причините, наложили забавянето;

5. да осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

(4) По сигнал на потребителите на административни услуги на НАПОО или на служители на НАПОО за очевидни фактически грешки, допуснати в издаден административен акт служител на агенцията подготвя докладна записка до Председателя. Поправката на фактическата грешка се отстранява, след заповед на Председателя. За отстраняването и се информират заинтересованите лица.

Чл. 13. (1) НАПОО разработва харта на клиента, която се публикува на интернет страницата и на таблото в служебните помещения в НАПОО с данни за дата на приемане и дата на последна актуализация.

(2) Хартата на клиента е нормативно определена съгласно Наредбата за административното обслужване и включва:

1. Общите стандарти за качество на административното обслужване;

2. Собствените стандарти за качество на административното обслужване;

3. Начина, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работата, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

Чл. 14. НАПОО изследва удовлетворителността на клиентите чрез анкетни карти, кутия за мнения и коментари, процедура за работа с предложения, сигнали, обратна връзка в интернет сайта и др.

Чл. 15. Резултатите от анкетите с потребителите се обобщават и популяризират на интернет страницата на НАПОО и в годишните доклади за дейността на Агенцията.

Раздел IV

ПРИЕМАНЕ И ОТЧИТАНЕ

НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ НА ГРАЖДАНИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА

Чл. 16. Постъпилите в деловодството на НАПОО (вкл. по пощата или чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или по факс) сигнали и жалби се регистрират в АИС като се докладват на Председателя.

Чл. 17. Председателят/зам.-председателя с резолюция определя дали предметът на документа е от компетентността на поверената му Агенция и възлага преписката за изпълнение на съответните служители с указан срок за изпълнение.

Чл. 18. (1) Ако бъде констатирано, че не е в правомощията и компетенциите на Председателя на НАПОО да разгледа въпроса, сигнала, жалбата, преписката се прекратява, като жалбоподателят писмено се уведомява за това.

(2) Преписката се изпраща служебно на компетентната институция.

Чл. 19. Ако бъде констатирано, че предметът на документа е от компетентността на Председателя на НАПОО, съгласно възложена резолюция, служителят на когото е възложено изготвя писмен отговор до адресата в срока, указан в резолюцията.

Чл. 20. Ако се установи, че документът, съдържащ сигнал не е подписан и е анонимен, същият се регистрира и се оставя без движение в НАПОО.

Раздел V

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ

Чл. 21. Разглеждането на сигнали и жалби започва с входиране на същите в специален регистър от главен специалист в дирекция АПФО и се предава за резолюция на Председателя.

Чл. 22. Председателят/зам.председателя с резолюция насочва за изпълнение по компетентност към съответния служител с указан срок за изпълнение. При необходимост, Председателя издава заповед за назначаване на комисия за разглеждане на жалбите/сигналите.

Чл. 23. Състава на всяка комисия за разглеждане на жалби и сигнали задължително включва председател и членове /най-малко от 3-ма служители на НАПОО/. Председателят на комисията е отговорен за организиране на дейността по изпълнение на заповедта.

Чл. 24. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по сигнала /жалбата/. Съставя се констативен протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства. Протоколът се подписва от членовете на комисията.

Чл. 25. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите отчита извършената работа с доклад, който включва предложение за разрешаване на проблема и го предава заедно с протокола и събраните доказателства на председателя на НАПОО.

Чл. 26. На база съставения доклад, председателя може да утвърди предложението на комисията или по преценка, да го върне за до разглеждане.

Чл. 27. Жалбоподателя/адресата бива информиран писмено, с обратна разписка, за резултата или хода от/на извършените/извършващите се действия по жалбата/сигнала в срок от 30 /тридесет/ дни.

Чл. 28. Документацията от извършени проверки по сигнали и жалби се архивира в архива на агенцията, съгласно Номенклатурата на делата със сроковете им на съхранение.

Глава VI

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 29. (1) За подобряване качеството на административното обслужване, в НАПОО се създават следните механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. извършване на анкетни проучвания чрез попълване на онлайн анкети на Интернет страницата на НАПОО;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. анализ на вторична информация.

(2) Дейностите по ал.1 се извършват при спазване на изискванията, предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

Чл.30. (1) Мненията и предложенията на потребителите на административни услуги се представят в годишния доклад за дейността на НАПОО. Резултатите от онлайн анкетата се публикуват на Интернет страницата на НАПОО.

(2) При изготвяне на годишния доклад за дейността на НАПОО се прави анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, и се планират действия за подобряване на качеството на административното обслужване при необходимост.

(3) Всяка година до 1 април НАПОО изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на Агенцията.

Глава VII

КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 31. (1) Контролът по изпълнение на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване и настоящите Правила се осъществява от органите на изпълнителната власт.

(2) Наказателните постановления се издават от съответния орган на изпълнителната власт.

(3) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 32. Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. По смисъла на тези правила:

1."Потребител" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на

други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. **"Подходящо техническо оборудване"** са електронни информационни табла, видео-екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

3. **"Запитвания от общ характер"** са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

5. **"Лого на държавната администрация"** е графичен знак, който символизира държавната администрация.

6. **"Слоган на държавната администрация"** е послание на държавната администрация към обществеността.

7. **"Елементи за адаптиране на служебните помещения"** са рампи (мобилни или стационарни), подечни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване

9. **"Стандарт за качество на административното обслужване"** е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

10. **"Административно обслужване"** е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията на НАПОО.

11. **"Административна услуга"** е:

- издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- издаването на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Правилата се издават на основание ЗФУКПС и са в съответствие с Кодекса на труда, Закона за държавния служител, Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване и Правилника за дейността на НАПОО.

§ 2. Настоящите Правила отменят действащите досега вътрешни заповеди и инструкции в частите, които им противоречат.

§ 3. Правилата подлежат на промяна при изменения в законодателството на Република България и в случай на сключване на споразумения с други администрации за предоставяне на данни и служебен достъп до регистри.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

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 слогата 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 рубрика "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.

Собствени 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 съществуват 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 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ ПРОТОКОЛ

(по чл. 7, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване)

Днес служителят

на длъжност В (наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,

ул. (ж.к.), тел., факс,
електронна поща

устно заяви искане за:

.....
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка

☐ като вътрешна куриерска пратка

☐ като международна препоръчана пощенска пратка

☐ Лично от звеното за административно обслужване

☐ По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:.....

(подпис)

Заявител:

(подпис)