



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите –Враца

Утвърждавам:

21.2.2024 г.

X

инж.Николай Йорданов
Директор на РИОСВ - Враца
Подписано от: NIKOLAY GEORGIEV YORDANOV

Приложение към Заповед № 15/21.02.2024г.
на директора на РИОСВ – Враца

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА за организация на работа в Регионална инспекция по околната среда и водите - Враца при извършване на административни услуги

Раздел I Общи разпоредби

Чл. 1. Настоящите вътрешни правила регламентират организацията на административното обслужване в Регионална инспекция по околната среда и водите - Враца, включваща приема, консултирането на физически и юридически лица, регистрацията на заявления и свързаните с тях дейности във връзка с предоставянето на административни услуги от служител в Центъра за административно обслужване (ЦАО), на длъжност „технически сътрудник“ в Дирекция “Административни, финансови и правни дейности” (АФПД) на РИОСВ – Враца, гр. Враца, ул. “Екзарх Йосиф” 81.

Чл. 2. Административното обслужване в РИОСВ-Враца се осъществява при спазване на принципите и правилата, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс, Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента в РИОСВ-Враца и Правилника за вътрешния ред и правила за документооборота в РИОСВ-Враца.

Раздел II. Център за административно обслужване

Чл. 3. Заявления/искания, жалби, сигнали и предложения се приемат в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на РИОСВ-Враца по реда на Правилника за вътрешния ред и правила за документооборота в Регионална инспекция по околната среда и водите - Враца.



гр. Враца 3000, ул. ”Екзарх Йосиф” № 81
тел/факс: (+35992) 629211; riosv-vr@riosv-vr.com
<http://riosv.vracakarst.com>



При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез ЦАО.

Чл. 4. За административните услуги, които се предоставят от РИОСВ-Враца са разработени стандартизирани образци на заявления, публикувани на интернет страницата на РИОСВ-Враца и вписани в Административния регистър.

Чл. 5. РИОСВ-Враца предоставя възможност за устно внасяне на исканията, като същите се отразяват в протокол съгласно примерен образец (Приложение № 1) към чл. 7, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване), публикуван на интернет страницата на РИОСВ-Враца.

Чл. 6. РИОСВ-Враца предоставя възможност за комплексно административно обслужване, което се заявява съгласно примерен образец (Приложение № 2) към чл. 14в, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване), публикуван на интернет страницата на РИОСВ-Враца.

Чл. 7. РИОСВ-Враца осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги, обявена на официалното табло за обявления, на интернет страницата, чрез разяснения на длъжностното лице, приемащо исканията и в Административния регистър. Информацията се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

Чл. 8. Заявления/ искания, жалби и протести, сигнали и предложения могат да се подават по следните начини:

- На място в ЦАО, всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа;
- Чрез официален електронен адрес (за административни услуги и запитвания от общ характер) riosv-vr@riosv-vr.com
- Чрез електронна форма (за предложения и сигнали) на адрес - <https://riosv.vracakarst.com>
- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Враца 3000, ул. „Екзарх Йосиф“ № 81;
- Чрез Зелен телефон 0893 393185 (за сигнали в извън работно време);
- Чрез телефон/факс 092/ 62 92 11 (за жалби и сигнали);
- Чрез Системата за сигурно електронно връчване;
- Чрез Системата за електронен обмен на съобщения;
- Предложения и сигнали, могат да се подават и в специално обозначена за целта кутия, находяща се в сградата на администрацията до ЦАО;
- Чрез уеб браузър се регистрира молба за електронна административна услуга към РИОСВ-Враца, заявката за услугата се прави на сайта https://auslugi.com/public/home/riosv_vratsa/index, откъдето автоматично се предава към документооборотната система на инспекцията;
- Устно, за което се попълва протокол от длъжностното лице, пред което е заявена услугата (Приложение № 1).

Раздел III

Взаимодействие между административните звена за извършване на административната услуга. Последователност на действията.

Чл. 9. Служителят по чл.1 насочва постъпилите заявления към директора на РИОСВ-Враца, който в зависимост от характера на заявената услуга ги резолира на директорите на съответните дирекции, от чиято компетентност е изготвянето на административния акт.

Чл. 10. Служителят по чл. 1 и служителите в съответните дирекции:

1. Обработват постъпилите преписки бързо, ефективно в условията на автоматизирана технологична среда и при координираност на действията;
2. Предоставят под различни форми равен достъп до административни услуги и до информация за административно обслужване;
3. Анализират информацията от обратната връзка с потребителите на услуги;

4. Правят предложения за подобряване на работата по извършване на административни услуги.

Чл. 11. Служителят по чл. 1 предоставя информация за начина на получаване на услугата, приемат заявленията и предоставят готовите документи по следния ред:

1. Действия във връзка с приемане на заявленията:

- а) Установява дали заявлението е от компетентността на Регионална инспекция по околната среда и водите - Враца;
- б) Предоставя информация на заявителя по процедурата за съответния режим на достъпен език и информационни материали, ако има такива;
- в) Отговаря на въпроси от общ характер и насочват въпросите по компетентност до съответната дирекция/отдел, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- г) Дава разяснения относно изискванията и необходимите документи за подаване на заявление/искане.
- д) Предоставя образци на заявления, ако има такива.

2. Действия по завеждане на заявлението:

- а) Въз основа на извършената проверка по т.1“а“ приема/връща заявлението;
- б) Извършва проверка за пълнотата на предоставените от заявителя документи;
- в) Дава напътствия за попълване на пропуски;
- г) Регистрира приетото заявление в деловодната програма, като заявителят получава входящ номер с дата на приемане и информация за срока за осъществяване на услугата.
- д) При регистрирането в Автоматизираната информационна система (АИС) „Акстър офис“ служителят на длъжност „технически сътрудник“ отбелязва и предпочитания начин за получаване на крайния документ (на ръка, чрез лицензиран пощенски оператор /Български пощи ЕАД, по електронен път или по друг начин, който дава гаранция за доставяне на пратката на заявителя).
- е) Исканията за издаване на индивидуален административен акт внесени устно се отразяват в протокол съгласно Приложение № 1, който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило.

3. Действия след приемане на заявлението:

- а) Регистрираните заявления се предоставят на директора на РИОСВ-Враца за насочване към директите по компетентност;
- б) Регистрираното заявление/преписка се резолира от:
 - Директора до Директорите на дирекции КПД и АФПД;
 - Директора на дирекция КПД до началниците на отдел КОС и отдел ПД, които от своя страна го резолират до съответния служител;
 - Директор на дирекция АФПД – до съответния служител;Поставя се дата на резолюцията и се определя срок за изпълнение;
- в) След получаване на преписката служителят, отговорен за нейното изпълнение задължително предоставя информация по хода на преписките на Директора на Дирекция/ Началник отдела. Той отразява в автоматизираната система “АКСТЪР ОФИС” предприетите действия за извършване на услугата и при необходимост може да променя стандартните срокове генерирани в “АКСТЪР ОФИС” в зависимост от хода на самата процедура;

4. При запитване от страна на заявителя относно движението по конкретно заявление,

проверката се извършва чрез автоматизираната система "АКСТЪР ОФИС". Служителят по чл.1 има право да предоставя на заинтересованите физически и юридически лица информация само относно движението на преписките, непълноти в документацията и срок за изпълнение.

5. Всеки потребител, подал заявление за административна услуга (както по електронен, така и по административен път) получава входящ номер, чрез който би могъл да проследи статуса на документа в администрацията.

б. Действия при предоставяне на готовия документ:

Готовият документ/разрешение, решение, удостоверение, съгласувателно писмо и др./ се предоставя в зависимост от заявления от заявителя начин – на ръка, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

а/ На мястото, където е заявен – в ЦАО, лично на заявителя, негов пълномощник или представител от служителите на ЦАО срещу обратна разписка с попълнени име, подпис и дата, а в случаите на упълномощено лице – след прилагане на пълномощно;

б/ На посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор. При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

- 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;

- с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към РИОСВ-Враца; цената за пощенската услуга се заплаща от РИОСВ-Враца на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

в/ По електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

г/ По друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

7. Служителят от ЦАО и от дирекциите нямат право да предоставят на заинтересованите физически лица и юридически лица информация относно името и длъжността на служителя, отговорен за извършването на услугата, с оглед конфликт на интереси.

Раздел IV

Комплексно административно обслужване

Чл. 12. Заявления за комплексно административно обслужване по смисъла на Наредбата за административното обслужване се приемат и регистрират в деловодната система само ако РИОСВ-Враца е компетентния орган или участва в процеса на Комплексно административно обслужване (КАО) по заявлението за издаване на индивидуален административен акт (ИАА).

Чл. 13. В случаите, когато РИОСВ-Враца е компетентния орган за комплексното административно обслужване:

1. Заявяването на услугата се извършва съгласно искания/заявление образците, на които се предоставят от служителя на длъжност „технически сътрудник“ или от уеб-страницата на РИОСВ- Враца;

2. Не изисква предоставяне на информация и документи, които са налични в Администрацията, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

3. Осигурява по служебен път информация и документи от други администрации, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

4. Уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците и пропуските в заявлението по реда на чл. 30 от АПК;

5. Осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните от административните органи - първични администратори на данни по заявената административна услуга.

Чл. 14. В случаите, когато РИОСВ-Враца е участник в комплексното административно обслужване, заявяването на услугата се извършва съгласно заявление (Приложение № 2 съгласно чл. 14в, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване).

Чл. 15. В случаите по чл. 13, „техническият сътрудник“ проверява наличието на приложенията към заявлението – попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец; информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват; документ за платена такса; разписка издадена от терминалното устройство или платежно нареждане за платена такса, ако такава се изисква и предават преписката за резолюция от директора на РИОСВ и съответния директор на дирекция.

Чл. 16. След изготвяне на информацията и доказателствените средства, преписката се комплектова и се изпраща до компетентния орган, като се посочва и начинът на получаване на индивидуалния административен акт, заявен от заявителя.

Раздел V

Срокове за предоставяне на административната услуга

Чл. 17.(1) Служителите на РИОСВ-Враца са длъжни да изготвят и предоставят за подпис на Директора на РИОСВ-Враца или на заместващият го упълномощен със заповед на министъра на околната среда и водите проект на краен административен акт по исканата административна услуга в нормативно определените срокове.

(2) Непроизнасянето в срок се смята за мълчалив отказ да се издаде искания индивидуален административен акт.

(3) Непроизнасянето в срок се смята за мълчаливо съгласие в случаите и при условията, предвидени в специални закони.

Чл. 18. Контролът се осъществява на база обективни данни от електронната деловодна система „Акстър“, като се отчита крайният срок за изпълнение и изпълнението на поставените задачи.

Чл. 19. (1) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт не е установен друг срок.

(2) Проверката за срочното изпълнение на преписките се извършва от директорите на дирекции.

Раздел VI

Достъпност на информацията относно предоставянето на административни услуги и приемно време

Чл. 20. Във фойето в сградата на ул. „Екзарх Йосиф“ № 81, в която се намира РИОСВ-Враца и на интернет страницата се поддържа точна и актуална информация относно извършваните от инспекцията административни услуги, както и точна и актуална информация за местонахождението на ЦАО чрез поставени указателни табели.

Чл. 21. Служителят по чл. 1 може да изисква от служителите от специализираната дирекция незабавно предоставяне на информация, образци на заявления или нормативни документи, когато те са необходими за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място, и исканата информация не е налична в ЦАО или на интернет страницата на РИОСВ-Враца.

Чл. 22. (1) РИОСВ-Враца осигурява информация за административно обслужване, включително по реда и организацията, по които обслужването се осъществява и действа за потребителите съгласно чл. 28 от АПК, като:

1. осигурява общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентността им;
2. осигурява достъп до формулярите и оказва съдействие за попълването им;
3. предоставя пълна информация за сроковете, приложими в производството и за дължимите такси;
4. осигурява и организира обслужване на гражданите и юридическите лица на принципа на „едно гише“ в едно служебно помещение на ЦАО;

5. осигурява подходящо за гражданите и юридическите лица работно време;

6. обявява информацията по ал. 1, както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път, на интернет страницата и официалното табло за обявления, с които всеки заинтересован може да се запознае, чрез разяснения на длъжностното лице приемащо исканията, или по друг подходящ начин.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде: ясна и разбираема, пълна, точна и достоверна, достъпна за всички потребители.

Чл. 23 (1) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, задължителната информация за всяка административна услуга, предоставяна от РИОСВ-Враца, информационните и комуникационните канали се публикуват на интернет страницата www.riosv.vracakarst.com, на информационните табла пред ЦАО и в Административния регистър.

(2) Задължителната информация относно предоставяните административни услуги е съгласно Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване и включва:

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.
2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.
3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт.
4. Информация за Центъра за административно обслужване, пощенски адрес, електронна поща, телефон за връзка и работно време.
5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай, че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.
6. Образци на формуляри, които се попълват за предоставяне на административната услуга.
7. Начини на заявяване на услугата.
8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:
 - ниво на предоставяне на услугата и
 - интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното предоставяне www.riosv.vracakarst.com
 - интернет адрес за служебно заявяване;
 - вид на услугата (първична или комплексна), като в случай, че услугата е комплексна се посочват първичните услуги, от които е съставена;

- средствата за електронна идентификация и нивото им на сигурност – случаите когато идентификацията се изисква при заявяване, изпращане и получаване на електронна услуга.

9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.

10. Таксата на услугата, основание за тяхното определяне и начини на плащане.

11. Орган осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

14. Начини на получаване на резултата от услугата.

Чл. 24. Работното време на Центъра за административно обслужване на физически и юридически лица е от 09.00 часа до 17.30 часа всеки работен ден, без прекъсване на обяд. В случаите, когато в края на работното време има потребители на административни услуги в работните помещения, работата на центъра продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след регламентираното работно време.

В ЦАО се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време.

Раздел VII

Основни принципи на административното обслужване

Чл.25. (1) При обслужването на физически и юридически лица РИОСВ-Враца спазва следните принципи:

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

в ЦАО на РИОСВ-Враца:

- чрез ПОС – терминално устройство на адрес: гр. Враца, ул. „Екзарх Йосиф” № 81;

- по банков път;

- в касата на РИОСВ-Враца в брой за дължими такси до 20,00 лв.

(2) Служителят, осъществяващ административното обслужване в ЦАО работи в условията на публичност и прозрачност, при спазване на изискванията на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД).

(3) За подобряване на административното обслужване, РИОСВ-Враца провежда периодично проучване, измерване на удовлетвореността на потребителите, като ежегодно публикува резултатите от проучването на интернет страницата на администрацията.

Чл. 26. Областният управител осъществява координация по отношение на административното обслужване, извършвано от РИОСВ-Враца на територията на областта. Координацията се извършва чрез:

1. Обмен на информация;
2. Провеждане на съвместни мероприятия, семинари и обучения;
3. Създаване на съвместни работни групи за изпълнение на конкретни задачи;
4. Изготвяне на съвместни предложения за усъвършенстване на нормативната уредба;
5. Провеждане на работни срещи, които могат да бъдат периодични или за решаване на конкретни въпроси.

Раздел VIII

Административно обслужване чрез интернет страница на РИОСВ – Враца

Чл. 27. На интернет страницата на РИОСВ - Враца в рубриката „Административно обслужване” в падащо меню се съдържат:

1. Видовете административни услуги, извършвани от РИОСВ - Враца;
2. Нормативните актове за административно обслужване;
3. Типовите формуляри и бланки за административно обслужване;
4. Система за сигурно електронно връчване;
5. Други материали, свързани с административното обслужване.

Раздел IX

Мерки за осигуряване дейностите на Центъра за административно обслужване

Чл. 28. Подборът на персонала за работа в ЦАО се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 29. За служителят в ЦАО се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 30. Служителят на ЦАО проучва и въвежда добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

Раздел X

Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 31. (1) За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите, в РИОСВ-Враца е създадена възможност за обратна връзка чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
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. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;

7. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

(2) РИОСВ-Враца периодично изследва и анализира резултатите от обратната връзка на потребителите и управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

Чл. 32. (1) Данните по чл. 31 се използват при изготвянето на периодични анализи за съществуващото положение, за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(2) Предложенията се разглеждат от ръководството на РИОСВ – Враца.

Чл. 33. (1) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(2) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез публикувания на интернет страницата годишен доклад.

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

Чл. 34. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

Раздел XI

Взаимодействие с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество, омбудсмана и обществените посредници по повод на административното обслужване

Управление на качеството

Чл. 35 (1) Административното обслужване в РИОСВ-Враца се осъществява при задължително спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване, съгласно чл. 20 от Наредбата за административното обслужване.

(2) Общите стандарти за качество на административното обслужване са съгласно Приложение № 7 към чл. 20 от Наредбата за административното обслужване.

(3) Стандартите за качество, които РИОСВ-Враца покрива, са утвърдени като Приложение към настоящите вътрешни правила (Приложение № 3).

(4) Приетите стандарти за качество се включват и одобряват и чрез Хартата на клиента.

(5) РИОСВ-Враца приема Харта на клиента, която се утвърждава от директора.

(6) Хартата на клиента се огласява, като се публикува на интернет страницата, поставя се на информационното табло и на общодостъпно място в ЦАО.

Допълнителни разпоредби:

§ 1. За неуредените с тези Вътрешни правила въпроси се прилагат нормите на Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за административното обслужване.

§ 2. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 3. Контролът по изпълнението на Вътрешните правила за организацията на работа в Регионална инспекция по околната среда и водите - Враца при извършването на административните услуги се извършва от директора на дирекция „Административни, финансови и правни дейности“.

РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ – ВРАЦА

ПРОТОКОЛ

Днесслужителят на
длъжност в РИОСВ-
Враца,
(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:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

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

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес

на :,

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 ЦАО;
- по електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:.....
(подпис)

Заявител:.....
(подпис)

До.....
.....

З А Я В Л Е Н И Е

От....., постоянен
или настоящ адрес: гр., ул. (ж.к.)
тел., факс, електронна поща
Моля да бъде образувано производство за предоставяне
на
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя
от
(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството, моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

- 1.....
 - 2.....
- (посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)*

Заявявам желанието си издаденият административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на
адрес

като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм 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 ЦАО при компетентния орган

По електронен път на електронен адрес.

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
 Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват:.....
 Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:
Гр./с.....

Подпис:

(.....)

Общи стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

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;

- подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други;

- 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;

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 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.

6. 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.

7. 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:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

- инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";
- обръщение "Госпожо/господине";
- запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";
- завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";
- б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;
- в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;
- г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

8. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона.

9. 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 др.

10. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

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

- а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;
- б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

11. 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.

12. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно 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, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

- а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);
- б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

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