

УТВЪРДИЛ:

5/30/2023

X

Даниела Митева
Изпълнителен директор
Signed by: Daniela Stoyanova Miteva

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. (1) Настоящите вътрешни правила, наричани по-нататък „Правилата“, уреждат:

1. организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания и жалби и др. на гражданите и организациите;

2. взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

(2) Организацията на работата относно достъпа до обществена информация съгласно Закона за достъп до обществена информация се регламентира с вътрешни правила, утвърдени със заповед на изпълнителния директор на Агенция по вписванията.

Чл. 2. Целта на настоящите вътрешни правила е да установят яснота, координираност и прозрачност в дейността на звената от администрацията при осъществяване на административното обслужване.

Чл. 3. (1) Агенция по вписванията, наричана по-нататък Агенцията, осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

1. законност;
2. откритост и достъпност;
3. отговорност и отчетност;
4. ефективност;
5. субординация и координация;
6. обективност и безпристрастност;
7. непрекъснато усъвършенстване на качеството;

8. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

9. бързина и процесуална икономия;

10. последователност и предвидимост;

11. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

12. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги, предоставяни от Агенция по вписванията.

(2) Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл. 4. (1) Агенцията гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно;

2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали - посещение на място, писмени запитвания изпратени по поща, „горещ“ телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;

3. да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;

4. да защитават неприкосновеността на потребителите и да не разкриват поверителна информация;

5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване;

6. да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;

7. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;

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

9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

10. да носят отличителни знаци с името и длъжността си, а при телефонни обаждания - да съобщават названието на администрацията и да се представят;

11. да не повишават тон при проявена раздразнителност от страна на гражданина и да се стремят да го успокоят;

12. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;

13. да не се хранят или да водят лични разговори в присъствието на граждани;

14. да спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване;

15. отговарят на запитвания съобразно техните знания и опит, както и насочват въпросите по компетентност до съответните звена, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

16. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, съгласно установения в нормативните документи ред.

(2) Агенция по вписванията периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(3) При осъществяване на административното обслужване Агенцията се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация съгласно устройствения му правилник.

Чл. 5. Време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания - 7 дни;
2. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
3. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган - 7 дни;
4. за вземане на решение по сигнал - 2 месеца;
5. за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;
6. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания - 5 минути.

Чл. 6. (1) Служителите на дирекция „Правно обслужване, човешки ресурси и деловодство“ и Главна дирекция „Регистри“ осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на уменията на служителите да контактуват с потребителите;
2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани и организации;
3. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време и партньорство със служителите от специализираната администрация;
4. съгласуваност в работата на служителите от приемна и останалите функционални звена за административно обслужване за развитие на процеса по предоставяне на усъвършенствани и комплексни услуги в Агенция по вписванията;
5. добро познаване на дейността на Агенция по вписванията и на нейната структура, на основните нормативни и вътрешноведомствени актове и документи;

6. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работа и създаване на условия за непрекъсваемост на процеса на административно обслужване;

7. управление на знанието - умение да набавят конкретна информация, полезна по определен въпрос и в точния момент;

8. умение за работа в екип;

9. периодично актуализиране на Хартата на клиента на Агенция по вписванията;

10. разработване на план за действие по най-често задавани въпроси от потребителите или срещани в практиката случаи;

11. обобщаване и анализиране на данните, мненията и предложенията от всички административни звена в Агенция по вписванията на всеки 6 (шест) месеца.

12. непрекъсната инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;

13. спазване на трудовата дисциплина, на вътрешноадминистративните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

(2) Директорът на дирекция „Правно обслужване, човешки ресурси и деловодство“ и директорите на регионалните дирекции осъществяват организация и контрол по отношение на спазването на настоящите правила.

Чл. 7. Всяко нарушение на настоящите правила е основание за търсене на дисциплинарна отговорност по реда на Кодекса на труда и Закона за държавния служител.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА

Раздел първи

ФОРМИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА

Чл. 8. Агенция по вписванията във връзка с нейните функции и водени регистри предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на жалби, сигнали и предложения постъпили в Агенция по вписванията;

2. отговори на запитвания;

3. предоставяне на информация;

4. издаване на удостоверения;
5. издаване на справки, включително чрез отдалечен достъп и на място;
6. други по нормативно определен ред.

Раздел втори

ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. (1) Функциите на Центъра за административно обслужване (ЦАО) се изпълняват от служители на Регионална дирекция София, дирекция " Правно обслужване, човешки ресурси и деловодство " и ГД „Регистри“.

(2) Служителите в ЦАО са функционално разделени в приемна и офиси за обработка на писмата на гражданите, юридическите лица и държавните органи.

(3) За ориентация на потребителите на входовете на Агенцията се поставят информационни табели на български и на английски език относно местонахождението на приемната.

(4) Приемната се намира на партера на служебния вход на администрацията.

(5) Приемната и офисите за обработка работят от 09:00 до 17:30 часа в работните дни от седмицата.

(6) В случай че в помещенията на приемната има потребители на административни услуги в края на работното време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19:30 часа.

(7) Обедната почивка на служителите в ЦАО е 30 (тридесет) минути в интервала между 12:00 до 13:00 часа, при последователно ползване от служителите, без прекъсване на работния процес, по начин обезпечаваш обслужването на потребителите на административни услуги.

(8) Всички служители в ЦАО изпълняват обслужване на принципа на „едно гише“, който цели:

1. да осигури тясно сътрудничество между администрацията на Агенция по вписванията и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички канали за достъп приемна, обикновена и електронна поща, телефон. Интернет, електронни документи, подписани с универсален електронен подпис;

2. да улесни процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

(9) Вътрешният дизайн и местоположението на приемната отговарят на условията за функционалност. В помещението на приемната са осигурени:

1. вътрешни и външни информационни табели на български и на английски език;
2. информационни табла с актуална информация - написана на разбираем български /и английски/ език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;
3. логото на Агенцията, лого и слоган на държавната администрация;
4. приветлива, чиста и безопасна обстановка;
5. добро осветление, вентилация и отопление;
6. обособено място за попълване на заявление, запитване, сигнал, жалба, предложение или молба;
7. лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;
8. удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора. бременни жени и хора с увреждания;
9. свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;
10. информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти, листове и химикалки, бюлетини и брошури.

Чл. 10. (1) Дейността на служителите в приемната се изразява в:

1. информиране и консултиране по въпроси от обща компетентност, когато зададеният въпрос не изисква намесата на служител от общата администрация;
2. регистриране в деловодната система на жалби, сигнали, предложения, заявления и др., подадени на място – извършване на проверка на попълнени данни за изпращане на отговора или ако е необходима допълнителна информация от клиента за придружаващи документи или приложения - устно или писмено;
3. предоставяне на клиента на входящия номер на преписката - с датата на завеждане и информиране за срока на изпълнение;
4. даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
5. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на ЗДОИ и вътрешните правила за изпълнение на ЗДОИ от Агенцията;
6. извършване на проверка относно движение на преписка при посещение на място от потребител;

7. актуализиране на информацията за потребителите в помещението на приемната;
8. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;
9. създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в Агенцията.

10. предоставяне на възможност за попълване на Анкетата за обратна връзка.

(2) При необходимост от информация, която не е от компетентността на служителя от приемната, той се свързва с конкретен експерт от администрацията за оказване на съдействие.

(3) При агресивно поведение на гражданин, заплашващо сигурността на служителите от приемната, се сигнализират охранителните органи на Агенция по вписванията (ГД „Охрана“).

Чл. 11. Служителите от офисите за обработка осъществяват дейности по регистриране, насочване и изпращане на отговори на запитвания, писма, жалби и сигнали на граждани, получени по поща/електронна поща съгласно вътрешните правила за документооборота на Агенция по вписванията.

Раздел трети

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. За постигане на добра координация и взаимодействие между служителите от ЦАО, същите:

1. периодично обменят на опит и информация;
2. уведомяват директора на дирекция „Правно обслужване, човешки ресурси и деловодство “ и директорите на регионалните дирекции за проблеми, като същите дават предложения по организацията на работа, предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализи на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и изследването на тяхната удовлетвореност;
3. изготвят съвместни разработки на решения при еднотипни проблеми на потребителите или примерни отговори на често срещани молби на клиенти, които се предоставят за публикуване в подстраницата на Агенция по вписванията в Единния портал на органите на изпълнителната власт от сектор “Правосъдие”;
4. предлагат актуализиране на вътрешни нормативни актове, регламентиращи ясно координационния механизъм и взаимодействие между структурните звена в Агенцията и другите институции.

Раздел четвърти

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ПОДСТРАНИЦАТА НА АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА В ЕДИННИЯ ПОРТАЛ НА ОРГАНИТЕ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА ВЛАСТ ОТ СЕКТОР „ПРАВОСЪДИЕ“ И ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦИТЕ НА РЕГИСТРИТЕ, АДМИНИСТРИРАНИ ОТ АГЕНЦИЯТА

Чл. 13. На Подстраницата на Агенция по вписванията в Единния портал на органите на изпълнителната власт от Сектор „Правосъдие“ и интернет страниците на регистрите се съдържат:

1. видовете административни услуги, извършвани от Агенция по вписванията и съответния регистър;
2. нормативните актове за административно обслужване;
3. Хартата на клиента;
4. типови формуляри, заявления и бланки за административно обслужване;
5. проекти на нормативни актове, изготвяни от Агенция по вписванията;
6. други материали, свързани с административното обслужване по преценка на изпълнителния директор.

Чл. 14. (1) Агенция по вписванията публикува в Портала за обществени консултации изготвените проекти на нормативни актове не по-късно от 14 дни преди разглеждането им от компетентния орган на държавна власт.

(2) Публикуването се осъществява след съгласуване с изпълнителния директор на Агенция по вписванията.

(3) Актовете по ал. 1 се публикуват на подстраницата на Агенция по вписванията от упълномощен служител на съответното организационно звено, съгласно заповед на изпълнителния директор на Агенция по вписванията.

Раздел пети

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПО ТЕЛЕФОНА В АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА

Чл. 15. Настоящият раздел определя практическите стъпки за организация на комуникацията по телефона със съвременните изисквания и нуждите на потребителите на услуги и съдържа препоръки, насочени към подобряване на вътрешните процеси и процедури, свързани с използване на телефона при осъществяване на административното обслужване.

Чл. 16. Телефоните, на които може да се получава информация за административното обслужване са посочени в списък – Приложение № 1 към настоящите правила.

Чл. 17. (1) Информацията относно реда и начина за осъществяване на комуникацията по телефона се публикува на видно място в интернет страницата на Агенция по вписванията, без да е необходимо потребителите да влизат в различни раздели или подраздели.

(2) Поддържането (вкл. актуализацията и промяната) на информацията и осигуряването на нейната идентичност във всички източници, на които тя се публикува (интернет страница, Административен регистър, информационни табла и др.) се осъществява от отдел „Информационни системи на регистрите“.

(3) Отдел „Информационни системи на регистрите“ осъществява постоянна комуникация със служителите, които извършват вписванията на информация в Административния регистър и ги информира незабавно при установяване на несъответствие или при необходимост от актуализация на данните.

Чл. 18. При осъществяване на комуникацията с потребителите по телефона се спазват настоящите вътрешни правила.

Чл. 19. Канал за достъп до административно обслужване е и телефонът на Центъра за административно обслужване, посочен в списък – Приложение № 1 към настоящите правила.

Чл. 20. В случаите, които не са от компетентността на служителите в ЦАО, служителите в ЦАО насочват въпросите по компетентност до съответните звена, осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване и осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване.

Чл. 21. При въпрос, отправен до ЦАО, изискващ конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга, служителят от ЦАО насочва потребителите към контакт със съответното специализирано звено на администрацията.

Чл. 22. (1) Служителят от ЦАО предоставя на потребителя възможност да избира дали връзката с експерт от специализирано звено от администрацията да бъде осъществена чрез:

1. предоставяне на друг телефонен номер и/или

2. прехвърляне на обаждането, и/или

3. предоставяне на телефонен номер на потребителя, на който той да бъде потърсен от съответния компетентен служител от специализираната администрация.

(2) Тези методи за връзка следва да се използват съвкупно или поотделно, в зависимост от желанието на потребителя.

Чл. 23. Служителите от специализираната администрация, които поемат отговорите на запитвания по чл. 22, се определят със списък – приложение № 2 към настоящите правила.

Чл. 24. Списъкът на служителите по чл. 23, както и техните заместници при необходимост, се предоставя на служителите в ЦАО.

Чл. 25. Задължението за осъществяване на пряка връзка между общата и специализираната администрация по повод отсъстващи служители е на дирекция „Правно обслужване, човешки ресурси и деловодство“ .

Чл. 26. Служителите в ЦАО следят за готовите резултати от услугите и уведомяват потребителите по телефон и/или електронна поща.

Чл. 27. Служителите от специализираната администрация предоставят своевременно информация на служителите в ЦАО за готовите резултати от услугите.

Чл. 28. Вътрешната комуникация относно готовите резултати, включително при изготвяне на документ (резултат от услуга), се осъществява чрез вътрешната (деловодна) система „Евентис“.

Чл. 29. (1) Агенция по вписванията има единен информационен център за приемане и прехвърляне на телефонни повиквания за отговори, свързани с процедурите по предоставяне на услуги, който е 0 700 121 07.

(2) Кол центърът поддържа следните функционалности: маршрутизиране на разговорите;

1. динамично управление на входящи обаждания с цел минимално изчакване от страна на потребителя;

2. възможност за избор от стратегии за разпределяне на обаждания към служителите;

3. възможност за оценка и съобщаване на времето за изчакване (или броя на чакащите, респ. реда в опашката), необходимо за приемане на обаждането;

4. използване на интерактивен гласов оператор и създаване на менюта с избори;

5. интернет телефония;

6. възможност за гласов запис на разговорите;

7. възможност за мониторинг на качеството;
8. възможност за обслужване на друг език.

(3) Служителите на кол центъра предоставят информация по въпроси съгласно списък с въпроси и отговори, който се поддържа актуален от отдел „Информационни системи на регистрите“.

Чл. 30. При общуване по телефона служителите от ЦАО:

1. При започване на разговора следва да се идентифицират с две имена/фамилия и длъжност;
2. По време на разговора са любезни и отзивчиви и съдействат на потребителя на получи търсената информация и/или резултата от услуга;
3. При общуването с клиенти демонстрират професионална етика;
4. Общуват с потребителите на достъпен и разбираем за тях език.

Чл. 31. (1) Служителите в ЦАО предоставят ясна, пълна, точна и достоверна информация относно:

1. Запитвания от общ характер, които са от компетентност на служителите от ЦАО, съгласно чл. 8, ал. 3, т. 2 от НАО:

- а) какъв е адресът на администрацията;
- б) какво е работното време на администрацията;
- в) с какъв транспорт може да се стигне до сградата;
- г) има ли възможност за паркиране;
- д) къде е входът за граждани;
- е) какъв е режимът на достъп до сградата;
- ж) кои са натоварените часове;
- з) колко време ще се наложи да изчака потребителят за да бъде обслужен;
- е) други от подобно естество.

2. Запитвания, свързани с видовете предоставяни от администрацията услуги, издаваните актове, такси и срокове.

3. Заявленията за предоставяните от администрацията услуги и документите, които се прилагат към тях. Разясняват на потребителя изискванията, на които следва да отговаря заявлението, проверяват пълнотата на документите, дават информация за хода на работата по преписката и предоставят издадените актове и документи, резултат от обслужването.

4. Запитванията относно:

- а) има ли образец на заявление за дадена услуга;

- б) от къде може да се изтегли;
- в) лично ли трябва да се подаде;
- г) какви са каналите за заявяване – на място, по поща, по електронен път, на кой e-mail;
- д) какви документи следва да се приложат;
- е) как може да се плати за услугата;
- ж) в какъв срок ще е готов документът;
- з) как ще се получи издаденият документ;
- и) може ли друго лице да получи резултата от услугата;
- к) при вече подадено заявление - какъв е ходът на преписката, в кое звено се разглежда.

Чл. 32. При комуникацията с потребителите във връзка с конкретна услуга, служителите от ЦАО използват:

1. относимите нормативни актове и вътрешните документи на Агенция по вписванията, които следва да установят реда и условията за заявяване на услугата;
2. контролни списъци за документите, които се прилагат към заявленията, които следва да са разработени от специализираната администрация и одобрени от ръководството;
3. технологични карти, които описват движението на преписката по дадено заявление и/или други документи, които съдържат описание на процесите по предоставяне на отделните услуги, до които следва да е осигурен достъп на служителите от ЦАО;
4. деловодната система на Агенция по вписванията, в която може да се проследи движението на преписката по подадено вече заявление;
5. интернет страницата на Агенция по вписванията, секция „Административно обслужване“;
6. административния регистър.

Чл. 33. Служителите от ЦАО предоставят информация по чл. 31 в хода на разговора с потребителя, без да го насочват сам да проверява в общодостъпните източници – електронна страница и Административен регистър. Пренасочване на потребителя към търсене на информация на интернет страницата на Агенция по вписванията се допуска само по отношение на публикуваните образци на документи.

Чл. 34. (1) При запитване на потребител към ЦАО, което изисква конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга,

служителят от ЦАО насочва потребителя към съответното специализирано звено на Агенция по вписванията.

(2) Служителят от ЦАО за кратко време извършва преценка дали може да отговори на потребителя, използвайки достъпните за него източници на информация и познания, съобразно компетентността си.

(3) Запитвания, които изискват конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга:

1. може ли вместо един вид документ да се предостави друг вид документ;
2. как ще се направи преценка за дадено обстоятелство, включително дали заявлението отговаря на изискванията;
3. защо е необходимо да се представят документи за и/или да се описва дадено обстоятелство;
4. какво ще е развитието, ако част от изискванията за заявяване не са изпълнени;
5. кога ще се направи проверка на място, в случаите когато е въведено такова изискване;
6. с кои експертни звена ще се комуникира вътрешно по повод постъпилото заявление.

Чл. 35. В случаите по чл. 34, ал. 3 служителят от ЦАО насочва въпроса по компетентност до звената в Агенция по вписванията чрез:

1. осъществяване на контакт със съответния експерт чрез прехвърляне на разговора;
2. предоставяне на име, длъжност и телефон за връзка на служител, работещ експертно по преписката;
3. записване на име и телефон на потребителя и осъществяване на контакт със съответния експерт, за да върне обратно обаждане.

Чл. 36. В края на разговора служителите следва да поискат обратна връзка от потребителите дали имат нужда от допълнителна помощ/информация. Тази информация се събира от служителите във формата, съгласно приложение № 3 към настоящите правила и периодично се докладва с оглед предприемане на коригиращи действия.

III. МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 37. Подборът на персонала за работа в приемна се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребителите на административни услуги.

Чл. 38. Специализирано обучение, насочено към развитие на:

1. умения за работа с деловодна система, както и внедряване на нови модули;
2. административно обслужване на „едно гише“ - принципи, методи, решения, добри практики;
3. основни компютърни умения за работа с Microsoft office и Windows;
4. психологически знания и умения;
5. познания в областта на комуникационните и информационни технологии.

Чл. 39. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в ЦАО съобразно действащите в Агенцията правила.

Чл. 40. За служителите в ЦАО се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

Чл. 41. За служителите в ЦАО се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 42. Служителите на ЦАО проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

IV. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 43. За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез попълване от потребителите по електронен път чрез интернет страницата или на място на:

1. анкетна карта за обратна връзка;
2. писмо за мнения, забележки и препоръки във връзка с предоставяните административни услуги;
3. сигнали за корупция.

Допълнителни разпоредби

§ 1. „Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

§ 2. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията на Агенцията, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

§ 3. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§ 4. „Офиси за обработка“ - структури от администрацията, които подпомагат процесите в звеното за обслужване на клиенти и обработват преписките по отделните административни услуги на експертно и технологично ниво.

§ 5. „Приемна“ - звено за обслужване на клиенти, в което те се информират за услугите, подават заявления за предоставяне на услуги, които се обработват и изпращат в офисите за обработка.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила за административното обслужване в Агенция по вписванията се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 2. Директорът на Главна дирекция „Регистри“ и директорът на дирекция „Правно обслужване, човешки ресурси и деловодство“ в едномесечен срок от влизане в сила на настоящите Правила идентифицират основните групи потребители и изготвя анализ на техните информационни потребности.

§ 3. Отдел „Информационни системи на регистрите“ организира провеждането на обучения от общата и специализирана администрация за придобиване на умения за комуникация и работа със съответните групи потребители.

§ 4. Отдел „Информационни системи на регистрите“ организира възможност за запазване на дата и час за посещение в ЦАО чрез технологични средства (календар или друго приложение, чрез което в администрацията да бъдат запазвани дата и час за посещение от потребители, дистанционно без да се налага да извършва допълнителна комуникация с Агенция по вписванията). При запазване на дата и час за посещение да се осигури:

а. да бъде събирана информация за насоката на търсеното административно обслужване, вкл. конкретна административна услуга: подаване на документ, получаване на издаден документ, предоставя информация, консултация, справка за хода на преписката или друго;

б. да бъде изпратено потвърждение по е-мейл/SMS за успешно записан час;

в. да се осигури напомняне по е-мейл/SMS един ден по – рано за предстоящ час за посещение;

г. да се осигури възможност за пренасрочване или отмяна на вече запазен час при невъзможност за посещение.

§ 5. Отдел „Информационни системи на регистрите“ организира възможности за онлайн комуникация, извън електронна поща като допълнителни канали за комуникация.

§ 6. Периодично и при поискване от главния секретар служителите в Центъра за административно обслужване предоставят обратна връзка относно осъществяването на административното обслужване по телефона по конкретни въпроси, както и за срещнати проблеми в общуването при осъществяването на административно обслужване по телефона.

§ 7. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 8. Настоящите правила влизат в сила от деня на утвърждаването им.