

ОЦЕНИТЕЛЕН ЛИСТ

на Техническо предложение - оферта № 1 на Адвокатско дружество „Попов, Арнаудов и партньори“ участник в откритата процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Въвеждане на по-високи общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване и нови механизми за обратна връзка от потребителите“

Критерии за оценяване на техническите предложения на участниците (K2):

Оценката по показателя „Качество“ (K2), с максимален брой точки 65, е сбор от оценките по посочените в таблицата подпоказатели:

| Подпоказател | Максимален брой точки |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 35 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | 30 |
| Общо точки по подпоказатели T1 и T2 | 65 |

| Оценка по подпоказателя T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов общ стандарт | Оценка на предложения стандарт | Отговаря ли на изискванията към стандартите |
| Стандарт за предоставяне на информация за услугите на място в звената за обслужване | Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за административния регистър задължителни изисквания към | НЕ |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | организацията на предоставяне на административни услуги. в двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. | |
| Стандарт за указателни табели в звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за местоположение на звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за единно наименование на звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за указателни табели към звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за паркинг | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй | ДА |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отражава съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | |
| Стандарт за осигуряване на достъпност за хора с увреждания, възрастни хора, бременни и родители с детски колички | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл. 4, ал. 5 от НАО като задължение на администрацията е регламентирано осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях, а чл. 20, ал. 1, т. 5 от НАО въвежда като стандарт в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, да се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. Съгласно чл.5 от Закона за хората с увреждания една от областите на подкрепа е достъпна среда в урбанизирани територии и обществените сгради. В закона е включен специален раздел по този въпрос - Раздел IV. Достъпна среда и разумни улеснения, достъпна информация и осигуряване на лична мобилност. Чл.53, ал. 3 от закона предвижда правилата, нормите и нормативите (минималните стандарти) за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията по ал. 2, т. 1, 2 и 3 се определят с наредба на министъра на регионалното развитие и благоустройството. Стандарти за осигуряване на достъпност са предвидени в Наредба № 4 от 1 юли 2009 г. за проектиране, изпълнение и поддържане на строежите в съответствие с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хората с увреждания. | НЕ |
| Стандарт за модел за | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй | ДА |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>дистанционно административно обслужване на затруднени потребители (хора с увреждания, възрастни хора, бременни и родители с малки деца и др.)</p> | <p>като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отражава съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | |
| <p>Стандарт за обслужване на хора със слухови и зрителни увреждания</p> | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл. 4, ал. 5 от НАО като задължение на администрациите е регламентирано осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях, а чл. 20, ал. 1, т. 5 от НАО въвежда като стандарт в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, да се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. Съгласно чл.5 от Закона за хората с увреждания една от областите на подкрепа е достъпна среда в урбанизираните територии и обществените сгради. В закона е включен специален раздел по този въпрос - Раздел IV. Достъпна среда и разумни улеснения, достъпна информация и осигуряване на лична мобилност. Чл.53, ал. 3 от закона предвижда правилата, нормите и нормативите (минималните стандарти) за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията по ал. 2, т. 1, 2 и 3 се определят с наредба на министъра на регионалното развитие и благоустройството. В чл.53, ал.5 от закона са предвидени задължения за централните и териториални органи на власт за осигуряване на обучение на своите служители, които отговарят за елементите на достъпната среда в урбанизираната територия, сградите и съоръженията, тяхна собственост, по проблемите на достъпността, засягащи хората с увреждания, за поставяне на релефни изображения, надписи на Брайл, лесна за четене версия за обозначаване на достъпността на елементите в | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | урбанизираната територия и за насърчаване прилагането на други подходящи форми на подкрепа за хора с увреждания с оглед на улесняване достъпа им до информация. Стандарти за осигуряване на достъпност са предвидени в Наредба № 4 от 1 юли 2009 г. за проектиране, изпълнение и поддържане на строежите в съответствие с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хората с увреждания. | |
| Стандарт за осигуряване на помещение/сектор за изчакване на реда | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не е предвиден механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. Предложението предвижда обособяване на отделно от звеното за обслужване помещение, каквото значителна част от администрациите не биха могли да осигурят. Поради това подобен стандарт не може да бъде въведен като общ и задължителен. | НЕ |
| Стандарт за подходящи условия за административно обслужване в звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за система за управление на чакащи клиенти | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за техническо | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй | ДА |

| | | |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| оборудване | <p>като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразва съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отразва развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | |
| Стандарт за информационни материали | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В Раздел III. „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. <p>Администрациите осигуряват информация за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършването от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.</p> <p>Информацията за административното обслужване следва да бъде:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна; 2. достъпна за хора с увреждания; 3. без абривиатури, съкращения и препратки. <p>Информацията по приложение № 3 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.</p> | НЕ |

| | |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.</p> <p>Информацията по приложение № 3, върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.</p> <p>Административните органи посочват в информацията по приложение № 3 възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на съответната администрация.</p> <p>С чл. 19 е създадено задължение всички информационни материали да съдържат логото и слогана на държавната администрация.</p> |
| Стандарт за работно време | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>В чл. 10 от НАО е уреден стандартът за работно време:</p> <p>Администрациите осигуряват достъп до звената за административно обслужване в удобно за потребителите на административни услуги време.</p> <p>Работното време на звеното за административно обслужване е не по-кратко от работното време на съответната администрация.</p> <p>Обявеното работно време на звеното за административно обслужване може да не съвпада с обявеното работно време на съответната администрация.</p> <p>В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до</p> |

НЕ

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. В звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време. Работният график на служителите от звеното за административно обслужване се установява във вътрешните правила по чл. 1, ал. 2. Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда. | |
| Стандарт за броя на обслужващите гишета | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за намаляване броя на изискваните от потребителя документи за предоставяне на услугата | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за брой посещения на гишето за получаване на услугата | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; | ДА |

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | |
| Стандарт за експресност | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>Въпросът е уреден нормативно в Административнопроцесуалния кодекс. В чл. 57, ал. 4 от АПК, приложим на основание параграф 8 от ДР на кодекса, се предвижда кои услуги следва да се предоставят незабавно.</p> | НЕ |
| Стандарт Система „Въпроси и отговори“ | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>Чл.40 „Институционална идентичност“ на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги предвижда, че интернет страниците на администрациите трябва отговарят на правилата за институционална идентичност, определени от председателя на Държавна агенция "Електронно управление". Правилата съдържат изисквания най-малко за следните компоненти:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. разположението на наименованието и символите на администрацията; 2. съдържанието и поредността на елементите в менютата; 3. навигационната структура на интернет страниците; 4. разполагането на банери с връзки към други интернет страници; 5. метаданните за обработване при автоматизирано търсене, както и други метаданни за използване от външни приложения. | НЕ |

| | | |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Стандарт за Секция за „Административно обслужване“ | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за визия на интернет страницата на администрацията | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>Чл.40 „Институционална идентичност“ на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги предвижда, че интернет страниците на администрациите трябва отговарят на правилата за институционална идентичност, определени от председателя на Държавна агенция "Електронно управление". Правилата съдържат изисквания най-малко за следните компоненти:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. разположението на наименованието и символите на администрацията; 2. съдържанието и поредността на елементите в менютата; 3. навигационната структура на интернет страниците; 4. разполагането на банери с връзки към други интернет страници; 5. метаданните за обработване при автоматизирано търсене, както и други метаданни за използване от външни приложения. | НЕ |
| | В допълнение към техническото предложение на участника, което отговаря на минималните изисквания, заложени в техническата спецификация, са предложени 11 примерни нови общи стандарти за качество | 35 |

| Оценка по подпоказателя T2 – Предложение за примерни нови механизми за обратна връзка | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов механизъм за обратна връзка | Оценка на предложения механизъм за обратна връзка | Отговаря ли на изискванията към механизмите за обратна връзка |
| Горещ телефон, които да служи само за комуникация във връзка с осъществяването на обратна връзка със заинтересовани лица/потребители на административни услуги | Предложеният нов механизъм не отговаря на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В Наредбата за административното обслужване в Приложение №3 към чл.16, ал.1 в т.4 от задължителната информация е предвидено обявяване на информация за връзка. Същото изискване е предвидено и в чл.25, ал.1 от Наредбата за административния регистър. | НЕ |
| Единна входна точка за получаване на сигнали, оплаквания и предложения от потребителите на услуги и за обратна връзка от получаваното административно обслужване | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; | ДА |
| Приемно време, в което да се провеждат срещи/обсъждания със заинтересовани лица/потребители на административни услуги | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; | ДА |
| Неформални оплаквания, които се отразяват чрез служителите на администрацията | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; | ДА |
| Електронна форма за обратна връзка (Feedback Form) | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: | ДА |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; • | |
| Графичен въпросник | | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; • | ДА |
| Мобилна апликация | | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; • | ДА |
| Специално създаден електронен адрес | | <p>Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. <p>В Наредбата за административното обслужване в Приложение №3 към чл.16, ал.1 в т.4 от задължителната информация е предвидено обявяване на информация за връзка. Същото изискване е предвидено и в чл.25, ал.1 от Наредбата за административния регистър.</p> | НЕ |
| Проучвания, изследвания и анализи на неправителствени организации и на средствата за масово осведомяване | | <p>Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. <p>В Наредбата за административното обслужване като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждане на социологически проучвания.</p> | НЕ |
| Телефонна оценка | | <p>Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. | НЕ |

| | | |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | В Наредбата за административното обслужване като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка са предвидени телефони. Телефонната оценка се извършва чрез използване на телефон, което е предвидено в наредбата. | |
| Гласова пощенска кутия | Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В Наредбата за административното обслужване като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка са предвидени кутии за мнения и коментари. Гласовата пощенска кутия представява кутия за мнение и коментари. | НЕ |
| | В допълнение към техническото предложение на участника, което отговаря на минималните изисквания, заложили в техническата спецификация, са предложени 5 примерни нови механизми за обратна връзка | 30 |

Обща оценка по показателя „Качество” (K2)

| Подпоказател | Присъдени точки |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 35 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | 30 |
| Общо точки по подпоказатели T1 и T2 | 65 |

Енчо Енчев, държавен експерт, дирекция „Модернизация на администрацията“



ОЦЕНИТЕЛЕН ЛИСТ

на Техническо предложение - оферта № 1 на Адвокатско дружество „Попов, Арнаулов и партньори“ участник в откритата процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Въвеждане на по-високи общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване и нови механизми за обратна връзка от потребителите“

Критерии за оценяване на техническите предложения на участниците (K2):

Оценката по показателя „Качество“ (K2), с максимален брой точки 65, е сбор от оценките по посочените в таблицата подпоказатели:

| Подпоказател | Максимален брой точки |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 35 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | 30 |
| Общо точки по подпоказатели T1 и T2 | 65 |

| Оценка по подпоказателя T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов общ стандарт | Оценка на предложения стандарт | Отговаря ли на изискванията към стандартите |
| Стандарт за предоставяне на информация за услугите на място в звената за обслужване | Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за административния регистър задължителни изисквания към | НЕ |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | организацията на предоставяне на административни услуги. в двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. | |
| Стандарт за указателни табели в звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за местоположение на звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за единно наименование на звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за указателни табели към звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за паркинг | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: | ДА |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отражава съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и славането на стандарта. | |
| <p>Стандарт за осигуряване на достъпност за хора с увреждания, възрастни хора, бременни и родители с детски колички</p> | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл. 4, ал. 5 от НАО като задължение на администрацията е регламентирано осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях, а чл. 20, ал. 1, т. 5 от НАО въвежда като стандарт в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, да се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. Съгласно чл.5 от Закона за хората с увреждания една от областите на подкрепа е достъпна среда в урбанизираните територии и обществените сгради. В закона е включен специален раздел по този въпрос - Раздел IV. Достъпна среда и разумни улеснения, достъпна информация и осигуряване на лична мобилност. Чл.53, ал. 3 от закона предвижда правилата, нормите и нормативите (минималните стандарти) за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията по ал. 2, т. 1, 2 и 3 се определят с наредба на министъра на регионалното развитие и благоустройството. Стандарти за осигуряване на достъпност са предвидени в Наредба № 4 от 1 юли 2009 г. за проектиране, изпълнение и поддържане на строежите в съответствие с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хората с увреждания. | НЕ |
| <p>Стандарт за модел за</p> | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй</p> | ДА |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>дистанционно административно обслужване на затруднени потребители (хора с увреждания, възрастни хора, бременни и родители с малки деца и др.)</p> | <p>като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | |
| <p>Стандарт за обслужване на хора със слухови и зрителни увреждания</p> | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл. 4, ал. 5 от НАО като задължение на администрацията е регламентирано осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях, а чл. 20, ал. 1, т. 5 от НАО въвежда като стандарт в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, да се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. Съгласно чл.5 от Закона за хората с увреждания една от областите на подкрепа е достъпна среда в урбанизирани територии и обществените сгради. В закона е включен специален раздел по този въпрос - Раздел IV. Достъпна среда и разумни улеснения, достъпна информация и осигуряване на лична мобилност. Чл.53, ал. 3 от закона предвижда правилата, нормите и нормативите (минималните стандарти) за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията по ал. 2, т. 1, 2 и 3 се определят с наредба на министъра на регионалното развитие и благоустройството. В чл.53, ал.5 от закона са предвидени задължения за централните и териториални органи на власт за осигуряване на обучение на своите служители, които отговарят за елементите на достъпната среда в урбанизираната територия, сградите и съоръженията, тяхна собственост, по проблемите на достъпността, засягащи хората с увреждания, за поставяне на релефни изображения, надписи на Брайл, лесна за четене версия за обозначаване на достъпността на елементите в | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | урбанизираната територия и за насърчаване прилагането на други подходящи форми на подкрепа за хора с увреждания с оглед на улесняване достъпа им до информация. Стандарти за осигуряване на достъпност са предвидени в Наредба № 4 от 1 юли 2009 г. за проектиране, изпълнение и поддържане на строежите в съответствие с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хората с увреждания. | |
| Стандарт за осигуряване на помещение/сектор за изчакване на реда | Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Не е предвиден механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. Предложението предвижда обособяване на отделно от звеното за обслужване помещение, каквото значителна част от администрациите не биха могли да осигурят. Поради това подобен стандарт не може да бъде въведен като общ и задължителен. | НЕ |
| Стандарт за подходящи условия за административно обслужване в звеното за административно обслужване | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отразва съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за система за управление на чакащи клиенти | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отразва съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отражава развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за техническо | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй | ДА |

| | | |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| оборудване | <p>като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отражава съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отражава развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | |
| Стандарт за информационни материали | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В Раздел III. „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. <p>Администрациите осигуряват информация за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършването от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.</p> <p>Информацията за административното обслужване следва да бъде:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна; 2. достъпна за хора с увреждания; 3. без абривиатури, съкращения и препратки. <p>Информацията по приложение № 3 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.</p> | НЕ |

| | | |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.</p> <p>Информацията по приложение № 3, върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.</p> <p>Административните органи посочват в информацията по приложение № 3 възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на съответната администрация.</p> <p>С чл.19 е създадено задължение всички информационни материали да съдържат логото и слогана на държавната администрация.</p> | |
| Стандарт за работно време | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>В чл.10 от НАО е уреден стандартът за работно време:</p> <p>Администрациите осигуряват достъп до звената за административно обслужване в удобно за потребителите на административни услуги време.</p> <p>Работното време на звеното за административно обслужване е не по-кратко от работното време на съответната администрация.</p> <p>Обявеното работно време на звеното за административно обслужване може да не съвпада с обявеното работно време на съответната администрация.</p> <p>В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до</p> | НЕ |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | | <p>приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.</p> <p>В звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време.</p> <p>Работният график на служителите от звеното за административно обслужване се установява във вътрешните правила по чл. 1, ал. 2. Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.</p> | |
| Стандарт за броя на обслужващите гишета | на броя | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за намаляване броя на изискванията от потребителя документи за предоставяне на услугата | на броя | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за брой посещения на гишето за получаване на услугата | на броя | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; | ДА |

| | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | |
| Стандарт за експресност | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>Въпросът е уреден нормативно в Административнопроцесуалния кодекс. В чл. 57, ал. 4 от АПК, приложим на основание параграф 8 от ДР на кодекса, се предвижда кои услуги следва да се предоставят незабавно.</p> | НЕ |
| Стандарт Система „Въпроси и отговори“ | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>Чл.40 „Институционална идентичност“ на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги предвижда, че интернет страниците на администрациите трябва отговарят на правилата за институционална идентичност, определени от председателя на Държавна агенция "Електронно управление". Правилата съдържат изисквания най-малко за следните компоненти:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. разположението на наименованието и символите на администрацията; 2. съдържанието и поредността на елементите в менюта; 3. навигационната структура на интернет страниците; 4. разполагането на банери с връзки към други интернет страници; 5. метаданните за обработване при автоматизирано търсене, както и други метаданни за използване от външни приложения. | НЕ |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Стандарт | Секция за „Административно обслужване“ | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отражава съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отражава развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за визия на интернет страницата на администрацията | | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>Чл.40 „Институционална идентичност“ на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги предвижда, че интернет страниците на администрациите трябва отговарят на правилата за институционална идентичност, определени от председателя на Държавна агенция "Електронно управление". Правилата съдържат изисквания най-малко за следните компоненти:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. разположението на наименованието и символите на администрацията; 2. съдържанието и поредността на елементите в менюта; 3. навигационната структура на интернет страниците; 4. разполагането на банери с връзки към други интернет страници; 5. метаданните за обработване при автоматизирано търсене, както и други метаданни за използване от външни приложения. | НЕ |
| | | В допълнение към техническото предложение на участника, което отговаря на минималните изисквания, заложили в техническата спецификация, са предложени 11 примерни нови общи стандарти за качество | 35 |

| Оценка по подпоказателя T2 – Предложение за примерни нови механизми за обратна връзка | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов механизъм за обратна връзка | Оценка на предложения механизъм за обратна връзка | Отговаря ли на изискванията към механизмите за обратна връзка |
| Горещ телефон, които да служи само за комуникация във връзка с осъществяването на обратна връзка със заинтересовани лица/потребители на административни услуги | Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В Наредбата за административното обслужване в Приложение №3 към чл.16, ал.1 в т.4 от задължителната информация е предвидено обявяване на информация за връзка. Същото изискване е предвидено и в чл.25, ал.1 от Наредбата за административния регистър. | НЕ |
| Единна входна точка за получаване на сигнали, оплаквания и предложения от потребителите на услуги и за обратна връзка от получаваното административно обслужване | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; | ДА |
| Приемно време, в което да се провеждат срещи/обсъждания със заинтересовани лица/потребители на административни услуги | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; | ДА |
| Неформални оплаквания, които се отразяват чрез служителите на администрацията | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; | ДА |
| Електронна форма за обратна връзка (Feedback Form) | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: | ДА |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; • | |
| Графичен въпросник | | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; • | ДА |
| Мобилен приложение | | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; • | ДА |
| Специално създаден електронен адрес | | <p>Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. <p>В Наредбата за административното обслужване в Приложение №3 към чл.16, ал.1 в т.4 от задължителната информация е предвидено обявяване на информация за връзка. Същото изискване е предвидено и в чл.25, ал.1 от Наредбата за административния регистър.</p> | НЕ |
| Проучвания, изследвания и анализи на неправителствени организации и на средствата за масово осведомяване | | <p>Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. <p>В Наредбата за административното обслужване като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждане на социологически проучвания.</p> | НЕ |
| Телефонна оценка | | <p>Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. | НЕ |

| | | |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | В Наредбата за административното обслужване като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка са предвидени телефони. Телефонната оценка се извършва чрез използване на телефон, което е предвидено в наредбата. | |
| Гласова пощенска кутия | Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В Наредбата за административното обслужване като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка са предвидени кутии за мнения и коментари. Гласовата пощенска кутия представлява кутия за мнение и коментари. | НЕ |
| | В допълнение към техническото предложение на участника, което отговаря на минималните изисквания, заложи в техническата спецификация, са предложени 5 примерни нови механизми за обратна връзка | 30 |

Обща оценка по показателя „Качество” (K2)

| Подпоказател | Присъдени точки |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 35 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | 30 |
| Общо точки по подпоказатели T1 и T2 | 65 |

Виктория Юнакова, главен експерт в отдел „Обществени поръчки и информационни технологии” в дирекция „Административно и правно обслужване и управление на собствеността”



ОЦЕНИТЕЛЕН ЛИСТ

на Техническо предложение - оферта № 1 на Адвокатско дружество „Попов, Арнаудов и партньори“ участник в откритата процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Въвеждане на по-високи общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване и нови механизми за обратна връзка от потребителите“

Критерии за оценяване на техническите предложения на участниците (K2):

Оценката по показателя „Качество“ (K2), с максимален брой точки 65, е сбор от оценките по посочените в таблицата подпоказатели:

| Подпоказател | Максимален брой точки |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 35 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | 30 |
| Общо точки по подпоказатели T1 и T2 | 65 |

| Оценка по подпоказателя T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов общ стандарт | Оценка на предложения стандарт | Отговаря ли на изискванията към стандартите |
| Стандарт за предоставяне на информация за услугите на място в звената за обслужване | Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за административния регистър задължителни изисквания към | НЕ |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | организацията на предоставяне на административни услуги. в двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. | |
| Стандарт за указателни табели в звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за местоположение на звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за единно наименование на звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за указателни табели към звеното за административно обслужване | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за паркинг | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: | ДА |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отражава съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | |
| <p>Стандарт за осигуряване на достъпност за хора с увреждания, възрастни хора, бременни и родители с детски колички</p> | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл. 4, ал. 5 от НАО като задължение на администрацията е регламентирано осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях, а чл. 20, ал. 1, т. 5 от НАО въвежда като стандарт в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, да се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. Съгласно чл.5 от Закона за хората с увреждания една от областите на подкрепа е достъпна среда в урбанизираните територии и обществените сгради. В закона е включен специален раздел по този въпрос - Раздел IV. Достъпна среда и разумни улеснения, достъпна информация и осигуряване на лична мобилност. Чл.53, ал. 3 от закона предвижда правилата, нормите и нормативите (минималните стандарти) за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията по ал. 2, т. 1, 2 и 3 се определят с наредба на министъра на регионалното развитие и благоустройството. Стандарти за осигуряване на достъпност са предвидени в Наредба № 4 от 1 юли 2009 г. за проектиране, изпълнение и поддържане на строежите в съответствие с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хората с увреждания. | НЕ |
| <p>Стандарт за модел за</p> | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй</p> | ДА |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>дистанционно административно обслужване на затруднени потребители (хора с увреждания, възрастни хора, бременни и родители с малки деца и др.)</p> | <p>като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | |
| <p>Стандарт за обслужване на хора със слухови и зрителни увреждания</p> | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл. 4, ал. 5 от НАО като задължение на администрациите е регламентирано осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях, а чл. 20, ал. 1, т. 5 от НАО въвежда като стандарт в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, да се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. Съгласно чл.5 от Закона за хората с увреждания една от областите на подкрепа е достъпна среда в урбанизираните територии и обществените сгради. В закона е включен специален раздел по този въпрос - Раздел IV. Достъпна среда и разумни улеснения, достъпна информация и осигуряване на лична мобилност. Чл.53, ал. 3 от закона предвижда правилата, нормите и нормативите (минималните стандарти) за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията по ал. 2, т. 1, 2 и 3 се определят с наредба на министъра на регионалното развитие и благоустройството. В чл.53, ал.5 от закона са предвидени задължения за централните и териториални органи на власт за осигуряване на обучение на своите служители, които отговарят за елементите на достъпната среда в урбанизираната територия, сградите и съоръженията, тяхна собственост, по проблемите на достъпността, засягащи хората с увреждания, за поставяне на релефни изображения, надписи на Брайл, лесна за четене версия за обозначаване на достъпността на елементите в | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | урбанизираната територия и за насърчаване прилагането на други подходящи форми на подкрепа за хора с увреждания с оглед на улесняване достъпа им до информация. Стандарти за осигуряване на достъпност са предвидени в Наредба № 4 от 1 юли 2009 г. за проектиране, изпълнение и поддържане на строежите в съответствие с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хората с увреждания. | |
| Стандарт за осигуряване на помещение/сектор за изчакване на реда | Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Не е предвиден механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. Предложението предвижда обособяване на отделно от звеното за обслужване помещение, каквото значителна част от администрациите не биха могли да осигурят. Поради това подобен стандарт не може да бъде въведен като общ и задължителен. | НЕ |
| Стандарт за подходящи условия за административно обслужване в звеното за административно обслужване | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | ДА |
| Стандарт за система за управление на чакащи клиенти | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за техническо | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй | ДА |

| | | |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| оборудване | <p>като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отражава съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отражава развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | |
| Стандарт за информационни материали | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В Раздел III. „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. <p>Администрациите осигуряват информация за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършването от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.</p> <p>Информацията за административното обслужване следва да бъде:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна; 2. достъпна за хора с увреждания; 3. без абривиатури, съкращения и препратки. <p>Информацията по приложение № 3 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.</p> | НЕ |

| | |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.</p> <p>Информацията по приложение № 3, върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.</p> <p>Административните органи посочват в информацията по приложение № 3 възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на съответната администрация.</p> <p>С чл.19 е създадено задължение всички информационни материали да съдържат логото и слогана на държавната администрация.</p> |
| Стандарт за работно време | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>В чл.10 от НАО е уреден стандартът за работно време:</p> <p>Администрациите осигуряват достъп до звената за административно обслужване в удобно за потребителите на административни услуги време.</p> <p>Работното време на звеното за административно обслужване е не по-кратко от работното време на съответната администрация.</p> <p>Обявеното работно време на звеното за административно обслужване може да не съвпада с обявеното работно време на съответната администрация.</p> <p>В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до</p> |

НЕ

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. В звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време. Работният график на служителите от звеното за административно обслужване се установява във вътрешните правила по чл. 1, ал. 2. Работното време, междудневните и междуседмичните почивки се съобразяват с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда. | |
| Стандарт за броя на обслужващите гишета | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за намаляване броя на изискваните от потребителя документи за предоставяне на услугата | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за брой посещения на гишето за получаване на услугата | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; | ДА |

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | |
| Стандарт за експресност | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>Въпросът е уреден нормативно в Административнопроцесуалния кодекс. В чл. 57, ал. 4 от АПК, приложим на основание параграф 8 от ДР на кодекса, се предвижда кои услуги следва да се предоставят незабавно.</p> | НЕ |
| Стандарт Система „Въпроси и отговори“ | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>Чл.40 „Институционална идентичност“ на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги предвижда, че интернет страниците на администрациите трябва отговарят на правилата за институционална идентичност, определени от председателя на Държавна агенция "Електронно управление". Правилата съдържат изисквания най-малко за следните компоненти:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. разположението на наименованието и символите на администрацията; 2. съдържанието и поредността на елементите в менютата; 3. навигационната структура на интернет страниците; 4. разполагането на банери с връзки към други интернет страници; 5. метаданните за обработване при автоматизирано търсене, както и други метаданни за използване от външни приложения. | НЕ |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Стандарт | Секция за „Административно обслужване“ | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отражава съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; • Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; • Отражава развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги. | ДА |
| Стандарт за визия на интернет страницата на администрацията | | <p>Предложеният стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече установени с Наредбата за административното обслужване или друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. <p>Чл.40 „Институционална идентичност“ на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги предвижда, че интернет страниците на администрациите трябва отговарят на правилата за институционална идентичност, определени от председателя на Държавна агенция "Електронно управление". Правилата съдържат изисквания най-малко за следните компоненти:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. разположението на наименованието и символите на администрацията; 2. съдържанието и поредността на елементите в менютата; 3. навигационната структура на интернет страниците; 4. разполагането на банери с връзки към други интернет страници; 5. метаданните за обработване при автоматизирано търсене, както и други метаданни за използване от външни приложения. | НЕ |
| | | В допълнение към техническото предложение на участника, което отговаря на минималните изисквания, заложили в техническата спецификация, са предложени 11 примерни нови общи стандарти за качество | 35 |

| Оценка по подпоказателя T2 – Предложение за примерни нови механизми за обратна връзка | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов механизъм за обратна връзка | Оценка на предложения механизъм за обратна връзка | Отговаря ли на изискванията към механизмите за обратна връзка |
| Горещ телефон, които да служи само за комуникация във връзка с осъществяването на обратна връзка със заинтересовани лица/потребители на административни услуги | Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В Наредбата за административното обслужване в Приложение №3 към чл.16, ал.1 в т.4 от задължителната информация е предвидено обявяване на информация за връзка. Същото изискване е предвидено и в чл.25, ал.1 от Наредбата за административния регистър. | НЕ |
| Единна входна точка за получаване на сигнали, оплаквания и предложения от потребителите на услуги и за обратна връзка от получаваното административно обслужване | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; | ДА |
| Приемно време, в което да се провеждат срещи/обсъждания със заинтересовани лица/потребители на административни услуги | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; | ДА |
| Неформални оплаквания, които се отразяват чрез служителите на администрацията | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; | ДА |
| Електронна форма за обратна връзка (Feedback Form) | Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: | ДА |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; • | |
| Графичен въпросник | | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; • | ДА |
| Мобилен приложение | | <p>Предложеният стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не е нормативно регламентиран в Наредбата за административно обслужване; • | ДА |
| Специално създаден електронен адрес | | <p>Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. <p>В Наредбата за административното обслужване в Приложение №3 към чл.16, ал.1 в т.4 от задължителната информация е предвидено обявяване на информация за връзка. Същото изискване е предвидено и в чл.25, ал.1 от Наредбата за административния регистър.</p> | НЕ |
| Проучвания, изследвания и анализи на неправителствени организации и на средствата за масово осведомяване | | <p>Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. <p>В Наредбата за административното обслужване като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждане на социологически проучвания.</p> | НЕ |
| Телефонна оценка | | <p>Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. | НЕ |

| | | |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Гласова пощенска кутия | <p>В Наредбата за административното обслужване като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка са предвидени телефони. Телефонната оценка се извършва чрез използване на телефон, което е предвидено в наредбата.</p> <p>Предложеният нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. <p>В Наредбата за административното обслужване като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка са предвидени кутии за мнения и коментари. Гласовата пощенска кутия представлява кутия за мнение и коментари.</p> <p>В допълнение към техническото предложение на участника, което отговаря на минималните изисквания, заложен в техническата спецификация, са предложени 5 примерни нови механизми за обратна връзка</p> | НЕ |
| | 30 | |

Обща оценка по показателя „Качество” (K2)

| Подпоказател | Присъдени точки |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 35 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | 30 |
| Общо точки по подпоказатели T1 и T2 | 65 |

/ 

Алеко Джиладжов, държавен експерт, дирекция „Модернизация на администрацията“

ОЦЕНИТЕЛЕН ЛИСТ

на Техническо предложение - оферта № 3 на Агенция „Стратегма“ ООД участник в откритата процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Въвеждане на по-високи общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване и нови механизми за обратна връзка от потребителите“

Критерии за оценяване на техническите предложения на участниците (K2):

Оценката по показателя „Качество“ (K2), с максимален брой точки 65, е сбор от оценките по посочените в таблицата подпоказатели:

| Подпоказател | Максимален брой точки |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 35 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | 30 |
| Общо точки по подпоказатели T1 и T2 | 65 |

| Оценка по подпоказателя T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов общ стандарт | Оценка на предложения стандарт | Отговаря ли на изискванията към стандартите |
| 1. Политиката за административно обслужване на съответната администрация е обявена публично | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Отделите администратори не могат да определят индивидуални политики в областта на административното обслужване; | НЕ |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Политиката за административно обслужване се определя в стратегически и програмни документи – Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 – 2020, Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020, Бизнес модел на комплексно административно обслужване, Програма на правителството. Цели в областта на административното обслужване могат да бъдат определени в годишните цели на отделните администрации по чл.33а от Закона за администрацията; • Политиките вече са обявени публично; • Предложеният стандарт не е насочен към качеството на административното обслужване. | |
| <p>2. Принципиите за прилагане на политиката за административно обслужване са обявени публично</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отделна администрация не може да определя собствени принципи на административно обслужване; • Принципиите за административно обслужване се определят в стратегически и програмни документи – Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 – 2020, Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020, Бизнес модел на комплексно административно обслужване, Програма на правителството; • В базисния модел на комплексно административно обслужване са определени 3 принципа на комплексното административно обслужване; • В Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише са определени 8 принципа на административното обслужване; • Принципиите могат да бъдат определени в нормативен акт. Принципиите на административното обслужване са определени в Наредбата за административното обслужване – в чл.2 са изброени 8 принципа като се реферира и към принципите на Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК); • Принципиите вече са обявени публично; • Предложеният стандарт не е насочен към качеството на административното обслужване. | НЕ |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3. Приета и обявена е Харта на клиента | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл. 21, ал.1 от НАО всяка администрация приема Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на съответната администрация, в брошури, други печатни материали или се обявява по друг подходящ начин; Хартата не е стандарт. Съгласно чл. 21, ал.3 от НАО Хартата на клиента включва общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване. | НЕ |
| 4. Инициативите свързани със съвършенстване на административно обслужване са напълно координирани помежду си по време и обхват и са насочени към постигане на синергичен ефект | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не е насочен към качеството на административното обслужване; Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл. 28 от НАО координацията по отношение на извършваните административни услуги в системата на изпълнителната власт се осъществява от администрацията на Министерския съвет. | НЕ |
| 5. Процесите, свързани с административно обслужване са документирани, стандартизирани и са в пълно съответствие с нормативната уредба | <p>Предложеният нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги; Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | ДА |
| 6. Отговорностите | за Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата | НЕ |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| изпълнението на процесите са ясно определени и документирани | <p>спецификации тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл. 1, ал.2 от НАО за неуредените в наредбата въпроси главният секретар, съответно постоянният секретар на отораната в Министерството на отораната, министърът на вътрешните работи или оправомощено от него длъжностно лице и секретарят на общината, утвърждава вътрешни правила за организации на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия; Предложенният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| 7. Информацията за административното обслужване е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна, представена по начин, удовлетворяващ потребностите на клиентите, включително достъпни за хора с увреждания (чл.15, ал.2 от НАО) | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III. „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. <p>Администрациите осигуряват информация за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършването от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.</p> <p>Информацията за административното обслужване следва да бъде:</p> | НЕ |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;</p> <p>2. достъпна за хора с увреждания;</p> <p>3. без абривиатури, съкращения и препратки.</p> | |
| <p>8. Всяка административна услуга, предоставяна от съответната администрация им публично достъпно описание на характеристиките на услугата, необходими документи, процедурата за предоставяне, сроковете, цената, начините за заплащане и т.н. (чл.16, ал.1 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. Същата информация се предоставя и съгласно чл.25 от Наредбата за Административния регистър. <p>Администрациите осигуряват информация за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършването от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.</p> | НЕ |
| <p>9. Местата за предоставяне на административни услуги са ясно обозначени</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.4, ал.4 от НАО е предвидено, че администрациите оформят и поставят указателни табели за местонахождението на звеното за административно обслужване. • Използването на понятието „местата за предоставяне на услуги“ не конкретизира дали се предлага обозначаване на звената за административно обслужване чрез табели, поставени извън звената или поставяне на табели в звената за обслужване; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат | НЕ |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| 10. Местата за предоставяне на административни услуги са адаптирани и достъпни на хора с увреждания (чл.4, ал.5 от НАО) | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none">• Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт;• Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване и друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл. 4, ал. 5 от НАО като задължение на администрациите е регламентирано осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях, а чл. 20, ал. 1, т. 5 от НАО въвежда като стандарт в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, да се осигуряват места за сидане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. Съгласно чл.5 от Закона за хората с увреждания една от областите на подкрепа е достъпна среда в урбанизираните територии и общественте сгради. В закона е включен специален раздел по този въпрос - Раздел IV. Достъпна среда и разумни улеснения, достъпна информация и осигуряване на лична мобилност. Чл.53, ал. 3 от закона предвижда правилата, нормите и нормативите (минималните стандарти) за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията по ал. 2, т. 1, 2 и 3 се определят с наредба на министъра на регионалното развитие и благоустройството. Стандарти за осигуряване на достъпност са предвидени в Наредба № 4 от 1 юни 2009 г. за проектиране, изпълнение и поддържане на строежите в съответствие с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хората с увреждания.• Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | НЕ |
| 11. В служебните | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата | НЕ |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания (чл.20, ал.1, т.5 от НАО)</p> | <p>спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.5 от НАО е предвидено, че в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>12. Работното време на звеното за административно обслужване е съобразено и удобно за потребителите на услуги и не по-кратко от работното време на съответната администрация (чл.10, ал.1 и 3 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.10, ал.1 и 3 от НАО е предвидено, че администрациите осигуряват достъп до звената за административно обслужване в удобно за потребителите на административни услуги време, а обявеното работно време на звеното за административно обслужване може да не съпада с обявеното работно време на съответната администрация; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>13. Осигурен е непрекъсваем режим на работа с потребителите (чл.10, ал.5 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.10, ал.5 от НАО е предвидено, че в звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>14. За определени услуги, предоставяни по електронен път е осигурен 24 часов режим на работа</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран със Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл.32, ал.1 от ЗЕУ електронното изявление се счита за получено от доставчика на електронни административни услуги с постъпването му в нетоварата информационна система или в друга система по ред, определен с наредбата по чл. 12, ал. 4. Съгласно чл.25 от НОИИСРЕАУ процесът по заивяване и заплащане на електронни административни услуги да е непрекъснат, изцяло автоматизиран и да започва и да приключва в една потребителска сесия. Част от електронните услуги, които не изискват намеса на служители от бек офиса и в момента се извършват непрекъснато, например справки за здравно осигуряване и други; • Осигуряването на 24 часов режим за услугите, които изискват намеса и участие на служители от бек офиса означава осигуряване на служители, които да работят на смени; • Въвеждането на подобен стандарт е приложимо за ограничен брой администрации, за ограничен брой електронни услуги и е свързано със значително увеличаване на разходите за издръжка и възнаграждение в администрацията, предвид изискванията на Кодекса на труда и Закона за държавния служител относно работното време в администрацията. | НЕ |
| <p>15. Служителите,</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата</p> | НЕ |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>предоставящи административни услуги носят отличителен знак със снимка и данни за имената, дължността, администрацията и наименованието на звеното за предоставяне на административни услуги (чл.20, ал.1, т.1 от НАО)</p> | <p>спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.1 от НАО е предвидено, че при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, дължността, администрацията и звеното, към които принадлежи; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за предоставянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>16. Служителите, предоставящи административни услуги се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори (чл.20, ал.1, т.2 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.2 от НАО е предвидено, че служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за предоставянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>17. Служителите разбират своята роля и са ангажирани за прилагане на стандартите за административно обслужване</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.3, ал.1 от НАО е предвидено, че административните органи осигуряват повишаване на професионалната | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>квалификации на служителите за подобряване на административното обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>18. Служителите осигуряват еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.2, ал.1 от НАО се предвижда, че административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на равен достъп до административните услуги и до информации за административното обслужване; Дублира вече регламентиран с АПК задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Чл.10, ал.1 от АПК забранява да участва в производството по предоставяне на услуги длъжностно лице, което е заинтересовано от изхода му или има с някой от заинтересованите лица отношения, поражащи основателни съмнения в неговото безпристрастие. В тези случаи по свой почин или по искане на някой от заинтересованите то може да бъде отведено; Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципта едно гише като първи принцип на административното обслужване – Отнасят се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно. Посочва се, че той означава следното: „Въпросът дали дадена услуга ще бъде извършена или не не бива да зависи от особеностите на потребители като образование, етническа принадлежност, възраст, физически или умствени увреждания, влияние върху | <p>НЕ</p> |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>служители в организацията или способността им да улеснят процеса. Всички потребители имат право на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни нужди получават дължимото внимание и уважение.”</p> | |
| <p>19. Служителите спазват правилата за конфиденциалност относно запитвания, административни услуги или жалби на потребители</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран с въвеждането на Закона за защита на личните данни изискванията относно обработката на личните данни. Също така, чл. 20, ал.3, т.3 от НАО предвижда като част от задължителното съдържание на Хартата на клиентите правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрацията. • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Отнасяйте се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно. Посочва се, че той означава следното: „Въпросът дали дадена услуга ще бъде извършена или не не бива да зависи от особеностите на потребители като образование, етническа принадлежност, възраст, физически или умствени увреждания, влияние върху служители в организацията или способността им да улеснят процеса. Всички потребители имат право на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни нужди получават дължимото внимание и уважение.” | НЕ |
| <p>20. Служителите се отнасят с разбиране и уважение към потребителите на услуги</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.2, ал.1 от НАО се предвижда, че административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за административната и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на равен достъп до административните | НЕ |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>услуги и до информация за административното обслужване. Също така, чл. 20, ал.3, т.3 от НАО предвижда като част от задължителното съдържание на Хартата на клиента правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с АПК задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Чл.10, ал.1 от АПК забранява да участва в производството по предоставяне на услуги длъжностно лице, което е заинтересовано от изхода му или има с някои от заинтересованите лица отношения, пораждащи основателни съмнения в неговото безпристрастие. В тези случаи по свой почин или по искане на някой от заинтересованите то може да бъде отведено; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Отнасяйте се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно. Посочва се, че той означава следното: „Въпросът дали дадена услуга ще бъде извършена или не не бива да зависи от особеностите на потребители като образование, етническа принадлежност, възраст, физически или умствени увреждания, влияние върху служителите в организацията или способността им да улеснят процеса. Всички потребители имат право на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни нужди получават дължимото внимание и уважение.“ <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) | |
| 21. Служителите предоставят ясни, лесно разбързаеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса на предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните | НЕ | |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>потребности</p> | <p>са уредени изискванията към информацията.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран в чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс задължения за съдействие и информация; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите; • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Общувайте открито и осигурявайте пълна информация. Посочва се, че той означава следното: „Това включва не само поставянето на информационно табло. Трябва да се осигурява ясна и достъпна информация в помощ на клиентите, включваща обяснения на разбираем език за това какво да се предприеме при най-често срещаните ситуации.“ | |
| <p>22. Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни или писмени отговори на запитвания</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията; • Дублира вече регламентиран в чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс задължения за съдействие и информация; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Общувайте открито и | <p>НЕ</p> |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | осигурявайте пълна информация. Посочва се, че той означава следното: „Това включва не само поставянето на информационно табло. Трябва да се осигурява ясна и достъпна информация в помощ на клиентите, включваща обяснения на разбираем език за това какво да се предприеме при най-често срещаните ситуации.“ | |
| 23. Използване на различни начини за заявяване на административни услуги, съобразени с възможностите и предпочитанията на потребителите на услуги | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none">Дублира вече регламентирани с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Формата на искането за заявяване на услуги е уредена в чл.29 на АПК, а начините на заявяване в чл.29, ал.4, в сила до 09.10.2019 г. - съобразно наличните технически възможности писменото искане и приложените към него могат да се подадат по електронна поща, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен; чл. 29, ал. 6 - административният орган приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното си време и в чл.18а, в сила от 10.10.2019 г. - исканията, сигналите и предложените, жалбите, протестите, молбите, искове и приложените към тях могат да се подават до административните органи, органите на съдебната власт, лицата, осъществяващи публични функции, и организацията, предоставящи обществени услуги по електронен път по реда на Закона за електронното управление съответно по Закона за съдебната власт, а също и чрез лицензиран пощенски оператор, както и по факс или по друг начин, оповестен от съответния орган на Интернет страницата му. Уредбата относно предоставянето на услуги чрез искания за комплексно административно обслужване е налична в чл. 7 от НАО.Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на административните. | НЕ | |
| 24. Унифицирана идентификация на потребителите на услуги | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none">Дублира вече регламентирани с АПК и ЗЕУ изисквания към идентификацията на потребителите. Формата на искането за заявяване на услуги е уредена в чл.29 на | НЕ | |

| | | |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 25. Формулярите са прости, ясни и лесно разбираеми | <p>АПК. Съгласно чл.29, ал.2 писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителът предоставя електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, а когато заявителят е гражданин - ако разполага с такива. В случаите, когато заявителят е гражданин, може да предостави информации за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление - ако разполага с такъв. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон. Съгласно Чл. 22 от ЗЕУ българските граждани и дългосрочно пребиваващите чужденци - получатели на електронни административни услуги и автори на електронните изяви, се идентифицират по ред, определен със закон, освен ако със закон се допуска предоставяне на административна услуга без идентификация. Получателите на електронни административни услуги - юридически лица, се идентифицират чрез уникалния си идентификатор. Гражданите на държава - членка на Европейския съюз, се идентифицират чрез националния си електронен идентификатор в съответствие с акта по чл. 12, параграф 8 от Регламент (ЕС) № 910/2014. Интегритетът и авторството на подадените по електронен път изяви, във връзка с електронните административни услуги се установяват чрез електронен подпис при спазване на действащото в тази област законодателство, освен ако със закон е предвидено друго;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. <p>Предложеният нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; | ДА |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | |
| <p>26. Сроктъ за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становища на друг административен орган – до 14 дни (чл.20, ал.1, т.2 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт (Забележка: стандартът е уреден в чл.20, ал.1, т.3 от НАО, а не както се посочва в чл.20, ал.1, т.2. Точка 2. предвижда, че служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори); • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.3 от НАО е предвидено, че срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган-до 14 дни; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за предоставянето на администрациите. | НЕ |
| <p>27. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.4 от НАО е предвидено, че времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административно обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.; в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението от общия стандарт се | НЕ |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>урежда във вътрешните правила на администрацията и се обявява изрично в Хартата на клиента.</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>28. Уведомяване на клиента, когато се налага удължаване на срока за получаване на определенa услуга</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Не отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването. Приемането на стандарта означава на административните органи да се даде право по свои преценка да удължават сроковете за извършване на услугата. Подобна практика би била в пълно противоречие с политиката в областта на предоставяне на услуги и с нормативната рамка. Изискванията към сроковете за предоставяне на услуги са уредени в чл.57 от АПК, както и в специални закони. Наред с това в чл.58 от АПК е уреден институтът на мъчаливото съгласие. Предвижда се непроизнасянето в срок да се счита за мъчалив отказ да се издаде актът. В предвидените в закон случаи непроизнасянето в срок се счита за мъчаливо съгласие да се издаде акт със съдържанието, поискано от заявителя. С индивидуални административен акт, изразен чрез мъчаливо съгласие, не може да се създават задължения и да се засягат права и законни интереси за граждани и организации, различни от заявителя. В случай, че административният орган е дал указания за отстраняване на нередовности в искането на заявителя, срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите. Съдържанието на мъчаливо съгласие се установява като идентично със съдържанието на подаденото искане и това съдържание се посочва в декларация до органа. Условията и редът за удостоверяване и оспорване на мъчаливото съгласие се уреждат в специални закони. Въвеждането на стандарта би било в противоречие и на Закона за ограничаване на административното регулиране и административен контрол върху стопанската дейност. В чл.28 от него се предвижда че при издаването на разрешение и на удостоверение за извършване на еднократни сделки или действия се прилага мъчаливо съгласие, ако в закон не е предвидено друго. Мъчаливо съгласие е налице, когато административният орган не е изпратил до | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | заявител и уведомление за отказ до изтичането на срока за прозвасяне. Приложимостта на института е изрично уредена и в част от специалното ни законодателство. | |
| 29. Осигуряване на възможност за незабавно получаване на административни услуги, свързани с удостоверяване на факти и обстоятелства или признаване / отричане съществуването на права или задължения, информацията за които е налична в съответната администрация | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентиран с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги, не е ново. Съгласно чл.57, ал.4 от АПК незабавно, но не по-късно от 7 дни, се решават преписките, които могат да бъдат разглеждани на основата на доказателства, представени заедно с искането или предложението за започване на производството, или от друг административен орган, при който те са налични, или на основата на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции. Наличната информация на хартиен носител при другия орган се предоставя в тридневен срок от понискването ѝ, като срокът за прозвасяне тече от датата на получаване на информацията. Служебното уведомяване по смисъла на Закона за електронното управление се извършва незабавно. Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | НЕ |
| 30. Прилагат се различни начини за плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой (чл.2, ал.1, т.8 от НАО) | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентиран с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.2, ал.1, т.8 от НАО се предвижда, че административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой. В чл.8, ал.3, т.11 е предвидено задължение за | НЕ |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>разясняване на начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания. В чл.31 от НОИСПЕАУ се предвижда, че дължимите такси за ползване на електронна административна услуга, ако такива са определени от доставчика на услугата, са за сметка на получателите на услугата. Дължимите такси се заплащат по банков или електронен път или на каса при посредника - с банкова карта или в брой. При заплащане на услугата по банков път получателът представя идентификатор на извършеното плащане.</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>31. Използване на различни начини получаване на резултатът от извършени административни услуги (чл.7, ал.4 и 5 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Посоченият стандарт вече съществува. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; Дублира вече регламентирани с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Получаването на актовете е уредено в чл.61, ал.4 от АПК, в сила до 09.10.2019 г. - на мястото, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път. Съобщаването на актовете, считано от 10.10.2019 г. е уредено в чл.18а от АПК, в сила от 10.10.2019 г., който също предвижда различни начини на съобщаване. В чл.7, ал.4 и 5 от НАО е предвидено, че индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги; Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>32. Информирание</p> | <p>на Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата</p> | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>възможностите за възражения, протести и жалби във връзка с административното обслужване</p> | <p>спецификации тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. В Приложение 3 към чл.16 е въведено задължение за всяка услуга да се осигури информация за реда, включително срокове за обслужване на действащата на органа по предоставянето на услугата. Аналогична информация се осигурява и съгласно чл.25 от Наредбата за Административния регистър. В Наредбата за административно обслужване разяснява чл.8, ал.3, т.3 е предвидено че звеното за административно обслужване разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявленията или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред. Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за предоставянето на администрациите. | |
| <p>33. Използване на електронно деловодство за заявяване и получаване на административни услуги</p> | <p>Предложеният нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификации тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт е неясно формулиран. Не е ясно дали се предлага използване на електронно деловодство от потребителите на услуги или от администрацията. В случай че се има предвид потребителите, не е ясно как той ще използва електронното деловодство на администрацията. Подобен начин на заявяване и получаване е в противоречие със ЗЕУ и НОИСРЕАУ, които определят начина за заявяване на електронни услуги. В случай че се има предвид администрацията то този въпрос е уреден и администрациите като цяло използват електронно деловодство при завеждане на постъпилите заявления за услуги. Този въпрос е уреден в Наредбата за обмена на документи в администрацията. Чл.4 от НОДА предвижда, че ръководителите на | <p>НЕ</p> |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>административните осигуряват разработването и внедряването на административна информационна система (АИС) в ръководените от тях администрации. Административните информационни системи осигуряват поддържането и обработката на данните за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител при предоставянето на административни услуги и изпълнението на административни процедури. Административните информационни системи поддържат и осигуряват съхранението на приетите и създаваните електронни документи по ал. 2 за срок не по-малък от 20 години по начин, позволяващ възпроизвеждане на документите без загуба на данни. Съгласно чл.23 от НОДА регистрация на документи във всяка администрация се извършва в официален документен регистър, представявящ база от данни в състава на АИС. От месец ноември всички администрации са задължени да използват Система за електронен обмен на съобщения, администрирана от Държавна агенция „Електронно управление“;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение. | |
| 34. Унифицирана на идентификация на потребителите на електронни услуги | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с АПК и ЗЕУ изисквания към идентификацията на потребителите. Формата на искането за заявяване на услуги е уредена в чл.29 на АПК. Съгласно чл.29, ал.2 писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителът предоставя електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, а когато заявителят е гражданин - ако разполага с такива. В случаите, когато заявителят е гражданин, може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление - ако разполага с такъв. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива | НЕ |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>са предвидени в специален закон. Съгласно Чл. 22 от ЗЕУ българските граждани и дългосрочно пребиваващите чужденци - получатели на електронни административни услуги и автори на електронните изявления, се идентифицират по ред, определен със закон, освен ако със закон се допуска предоставяне на административна услуга без идентификация. Получателите на електронни административни услуги - юридически лица, се идентифицират чрез уникалния си идентификатор. Гражданите на държава - членка на Европейския съюз, се идентифицират чрез национални си електронен идентификатор в съответствие с акта по чл. 12, параграф 8 от Регламент (ЕС) № 910/2014. Интегрирестът и авторството на подадените по електронен път изявления във връзка с електронните административни услуги се установяват чрез електронен подпис при спазване на действащото в тази област законодателство, освен ако със закон е предвидено друго;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| 35. Предоставяне на справочна информация на клиентите за текущия статус на дадена услуга | <p>Предложеният нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги; Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | ДА |
| 36. Използване на различни механизми за обратна връзка от потребителите на услуги, | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за | НЕ |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| свързани с техните възможности и предпочитания | <p>обратна връзка“, регламентиран в Наредбата за административно обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Предложението не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение. | |
| 37. Механизмите за обратна връзка с клиентите се прилагат систематично | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за обратна връзка“, регламентиран в Наредбата за административно обслужване; Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | НЕ |
| 38. Предприемат се действия в резултат на получената обратна връзка, отчитане на резултатите и уведомяване на клиентите за тях, използвайки различни канали за достъп | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за обратна връзка“, регламентиран в Наредбата за административно обслужване; Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информация | НЕ |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Получената и анализирания информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество. В резултат на получената, анализиранията 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. | |
| 39. Система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване | Предложеният нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none">• Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването;• Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта;• Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги;• Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | ДА |
| 40. Измерване на удовлетвореността на потребителите на услуги | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none">• Предложениято не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за изследване на удовлетвореността“, регламентирани в Наредбата за | НЕ |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>административно обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за изследване на удовлетвореността. Съгласно чл.24 от НАО, средствата за осъществяване на обратна връзка (анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.) се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. • Предложенят стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение. | |
| <p>41. Периодично отчитане и запознаване на заинтересованите страни с постигнатите резултати спрямо дефинираните целеви стойности на показатели</p> | <p>Предложенят за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността“, регламентирани в Наредбата за административно обслужване; • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информации за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество. 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 | <p>НЕ</p> |

| | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>предприетите действия и за резултатите от тях.</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложенят стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| 5 | <p>Съгласно техническата спецификация участникът трябва да предложи най-малко 2 примерни нови общи стандарти за качество. Участникът подучава точки по показателя ако е предложил примерни нови общи стандарти над минимално изискуемите 2 примерни стандарта.</p> <p>Участникът е предложил общо 41 примерни общи стандарта, от които на изискуването на техническата спецификация отговарят 4 бр., които са с 2 бр. над минималния брой примерни нови стандарти.</p> | |

| Оценка по подпоказатели Т2 – Предложение за примерни нови механизми за обратна връзка | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов механизъм за обратна връзка | Оценка на предложени механизъм за обратна връзка | Отговаря ли на изискуваната към механизмите за обратна връзка |
| Потребителски панели | <p>Предложеният за нов механизъм не отговаря на изискуванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният за нов механизъм вече е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В чл.24, ал.3 от НАО като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждането на дискусии. Съгласно чл. 24, ал.3 „Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутини за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, <u>дискусии</u>, социологически проучвания и др.“ Дискусията като съществуващ метод включва и предвидените в предложението обсъждания на конкретни въпроси под формата на потребителски панели. В предложението се посочва, че чрез този механизъм ще се провеждат преки обсъждания. | НЕ |

| | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Фокус групи | Предложеният за нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният за нов механизъм вече е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В чл.24, ал.3 от НАО като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждането на дискусии. Съгласно чл. 24, ал.3 „Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, <u>дискусии</u>, социологически проучвания и др.“ Дискусиите като съществуващ метод включва и предвидените в предложението дискусии по предварително подбрана тема под формата на фокус група. В предложението се посочва, че чрез този механизъм ще се провеждат групови дискусии. Дискусиите вече са уредени като механизъм в чл.24, ал.3 от НАО. | НЕ |
| Отворени дни за срещи с потребители | Предложеният нов механизъм отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като в Наредбата за административното обслужване не е предвиден подобен механизъм, като предложеният механизъм не се припокрива с вече уредените. | ДА |
| Ad hoc инициативи | Предложеният нов механизъм отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като в Наредбата за административното обслужване не е предвиден подобен механизъм, като предложеният механизъм не се припокрива с вече уредените. | ДА |
| Гражданска ангажираност | Предложеният нов механизъм отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като в Наредбата за административното обслужване не е предвиден подобен механизъм, като предложеният механизъм не се припокрива с вече уредените. | ДА |
| Таен клиент | В техническата спецификация е предвидено, че „Един от новите методи, които трябва да се регламентират е „таен клиент“. Тъй като той е предвиден като задължителен предложението за определянето му като нов механизъм не се приема като допълнителен механизъм и не подлежи на оценяване. | Неприложимо |
| Анкета за мнението на потребителите | Предложеният за нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният за нов механизъм вече е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В чл.24, ал.3 от НАО като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждането на анкети. Съгласно чл. 24, ал.3 „Средствата за осъществяване на обратна връзка са <u>анкети</u>, | НЕ |

| | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | кутни за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.“ | |
| | В Съгласно техническата спецификация участникът трябва да предложи най-малко 1 нов механизъм за обратна връзка, който да бъде установен като задължителен и не е регламентиран в НАО. Участникът получава точки по показателя ако е предложил примерни нови механизми над минимално изискуемия 1 нов механизъм. Участникът е предложил общо 7 нови механизми, от които на изискуването на техническата спецификация отговарят 4 бр. Като се изключи предложеният метод „таен клиент“, който е задължителен, съгласно спецификацията и не би следвало отново да се предлага, участникът е предложил 3 допълнителни нови примерни механизми, които са с 2 бр. над минималния брой примерни нови механизми. | 10 |

Обща оценка по показатели „Качество“ (K2)

| Показател | Присъдени точки |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 5 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | 10 |
| Общо точки по подпоказатели T1 и T2 | 15 |

Енчо Енчев, държавен експерт, дирекция „Модернизация на администрацията“



ОЦЕНИТЕЛЕН ЛИСТ

на Техническо предложение - оферта № 3 на Аргентия „Стратегма“ ООД участник в откритата процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Въвеждане на по-високи общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване и нови механизми за обратна връзка от потребителите“

Критерии за оценяване на техническите предложения на участниците (K2):

Оценката по показатели „Качество“ (K2), с максимален брой точки 65, е сбор от оценките по посочените в таблицата подпоказатели:

| Подпоказател | Максимален брой точки |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 35 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | 30 |
| Общо точки по подпоказатели T1 и T2 | 65 |

| Оценка по подпоказателя T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов общ стандарт | Оценка на предложения стандарт | Отговаря ли на изискванията към стандартите |
| 1. Политиката за административно обслужване на съответната администрация е обявена публично | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Отделните администрации не могат да определят индивидуални политики в областта на административното обслужване; | НЕ |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Политиката за административно обслужване се определя в стратегически и програмни документи – Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 – 2020, Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020, Базисен модел на комплексно административно обслужване, Програма на правителството. Цели в областта на административното обслужване могат да бъдат определени в годишните цели на отделните администрации по чл.33а от Закона за администрацията; • Политиките вече са обявени публично; • Предложеният стандарт не е насочен към качеството на административното обслужване. | |
| <p>2. Принципиите за прилагане на политиката за административно обслужване са обявени публично</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отделна администрация не може да определи собствени принципи на административно обслужване; • Принципиите за административно обслужване се определят в стратегически и програмни документи – Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 – 2020, Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020, Базисен модел на комплексно административно обслужване, Програма на правителството; • В базисния модел на комплексно административно обслужване са определени 3 принципа на комплексното административно обслужване; • В Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише са определени 8 принципа на административното обслужване; • Принципиите могат да бъдат определени в нормативен акт. Принципиите на административното обслужване са определени в Наредбата за административното обслужване – в чл.2 са изброени 8 принципа като се реферира и към принципите на Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК); • Принципиите вече са обявени публично; • Предложеният стандарт не е насочен към качеството на административното обслужване. | <p>НЕ</p> |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3. Приета и обявена е Харта на клиента | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл. 21, ал.1 от НАО всяка администрация приема Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на съответната администрация, в брошури, други печатни материали или се обявява по друг подходящ начин; Хартата не е стандарт. Съгласно чл. 21, ал.3 от НАО Хартата на клиента включва общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване. | НЕ |
| 4. Инициативите усъвършенстване на административно обслужване са напълно координирани помежду си по време и обхват и са насочени към постигане на синергичен ефект | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не е насочен към качеството на административното обслужване; Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл. 28 от НАО координацията по отношение на извършваните административни услуги в системата на изпълнителната власт се осъществява от администрацията на Министерския съвет. | НЕ |
| 5. Процесите, свързани с административно обслужване са документирани, стандартизирани и са в пълно съответствие с нормативната уредба | Предложеният нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги; Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | ДА |
| 6. Отговорностите | за Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата | НЕ |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>изпълнението на процесите са ясно определени и документирани</p> | <p>спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл. 1, ал.2 от НАО за неуредените в наредбата въпроси главният секретар, съответно постоянният секретар на отораната в Министерството на отораната, министърът на вътрешните работи или оправомощено от него длъжностно лице и секретарят на общината, утвърждава вътрешни правила за организации на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>7. Информацията за административното обслужване е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна, представена по начин, удовлетворяващ потребностите на клиентите, включително достъпни за хора с увреждания (чл.15, ал.2 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. <p>Администрациите осигуряват информации за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършването от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.</p> <p>Информацията за административното обслужване следва да бъде:</p> | <p>НЕ</p> |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;</p> <p>2. достъпна за хора с увреждания;</p> <p>3. без абривиатури, съкращения и препратки.</p> | |
| <p>8. Всяка административна услуга, предоставяна от съответната администрация им публично достъпно описание на характеристиките на услугата, необходими документи, процедурата за предоставяне, сроковете, цената, начините за заплащане и т.н. (Чл.16, ал.1 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III. „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. Същата информация се предоставя и съгласно чл.25 от Наредбата за Административния регистър. <p>Администрациите осигуряват информации за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършването от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.</p> | НЕ |
| <p>9. Местата за предоставяне на административни услуги са ясно обозначени</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.4, ал.4 от НАО е предвидено, че администрациите оформят и поставят указателни табели за местонахождението на звеното за административно обслужване. • Използването на понятието „Местата за предоставяне на услуги“ не конкретизира дали се предлага обозначаване на звената за административно обслужване чрез табели, поставени извън звената или поставяне на табели в звената за обслужване; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат | НЕ |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 10. Местата за предоставяне на административни услуги са адаптирани и достъпни на хора с увреждания (чл.4, ал.5 от НАО) | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване и друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл. 4, ал. 5 от НАО като задължение на администрациите е регламентирано осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях, а чл. 20, ал. 1, т. 5 от НАО въвежда като стандарт в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, да се осигуряват места за сидане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. Съгласно чл.5 от Закона за хората с увреждания една от областите на подкрепа е достъпна среда в урбанизираните територии и обществените сгради. В закона е включен специален раздел по този въпрос - Раздел IV. Достъпна среда и разумни улеснения, достъпна информация и осигуряване на лична мобилност. Чл.53, ал. 3 от закона предвижда правилата, нормите и нормативите (минималните стандарти) за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията по ал. 2, т. 1, 2 и 3 се определят с наредба на министъра на регионалното развитие и благоустройството. Стандарти за осигуряване на достъпност са предвидени в Наредба № 4 от 1 юли 2009 г. за проектиране, изпълнение и поддържане на строежите в съответствие с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хората с увреждания. • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | НЕ |
| 11. В служебните | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата | НЕ |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания (чл.20, ал.1, т.5 от НАО)</p> | <p>спецификации тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.5 от НАО е предвидено, че в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>12. Работното време на звеното за административно обслужване е съобразено и удобно за потребителите на услуги и не по-кратко от работното време на съответната администрация (чл.10, ал.1 и 3 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.10, ал.1 и 3 от НАО е предвидено, че администрациите осигуряват достъп до звената за административно обслужване в удобно за потребителите на административни услуги време, а обявеното работно време на звеното за административно обслужване може да не съпада с обявеното работно време на съответната администрация; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>13. Осигурен е непрекъсваем режим на работа с потребителите (чл.10, ал.5 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; | <p>НЕ</p> |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.10, ал.5 от НАО е предвидено, че в звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрацията. | |
| 14. За определени услуги, предоставяни по електронен път е осигурен 24 часов режим на работа | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран със Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл.32, ал.1 от ЗЕУ електронното изявление се счита за получено от доставчика на електронни административни услуги с постъпването му в нетоварна информационна система или в друга система по ред, определен с наредбата по чл. 12, ал. 4. Съгласно чл.25 от НОИИСРЕАУ процесът по заивяване и заплащане на електронни административни услуги да е непрекъснат, изцяло автоматизиран и да започва и да приключва в една потребителска сесия. Част от електронните услуги, които не изискват намеса на служители от бек офиса и в момента се извършват непрекъснато, например справки за здравно осигуряване и други; • Осигуряването на 24 часов режим за услугите, които изискват намеса и участие на служители от бек офиса означава осигуряване на служители, които да работят на смени; • Въвеждането на подобен стандарт е приложимо за ограничен брой администрации, за ограничен брой електронни услуги и е свързано със значително увеличаване на разходите за издръжка и възнагралжение в администрацията, предвид изискванията на Кодекса на труда и Закона за държавния служител относно работното време в администрацията. | НЕ |
| 15. Служителите, | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата | НЕ |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>предоставящи административни услуги носят отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и наименованието на звеното за предоставяне на административни услуги (чл.20, ал.1, т.1 от НАО)</p> | <p>спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.1 от НАО е предвидено, че при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>16. Служителите, предоставящи административни услуги се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори (чл.20, ал.1, т.2 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.2 от НАО е предвидено, че служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>17. Служителите разбират своята роля и са ангажирани за прилагане на стандартите за административно обслужване</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.3, ал.1 от НАО е предвидено, че административните органи осигуряват повишаване на професионалната | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>18. Служителите осигуряват еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.2, ал.1 от НАО се предвижда, че административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на равен достъп до административните услуги и до информации за административното обслужване; Дублира вече регламентирани с АПК задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Чл.10, ал.1 от АПК забранява да участва в производството по предоставяне на услуги длъжностно лице, което е заинтересовано от изхода му или има с някои от заинтересованите лица отношения, порадиashi основателни съмнения в неговото безпристрастие. В тези случаи по свой почин или по искане на някой от заинтересованите то може да бъде отведено; Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Отнасяй се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно. Посочва се, че той означава следното: „Въпросът дали дадена услуга ще бъде извършена или не не бива да зависи от особеностите на потребителя като образование, етническа принадлежност, възраст, физически или умствени увреждания, влияние върху | НЕ |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>служители в организацията или способността им да улеснят процеса. Всички потребители имат право на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни нужди получават дължимото внимание и уважение.”</p> | |
| <p>19. Служителите спазват правилата за конфиденциалност относно запитвания, административни услуги или жалби на потребители</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани със Закона за защита на личните данни изисквания относно обработката на личните данни. Също така, чл. 20, ал.3, т.3 от НАО предвижда като част от задължителното съдържание на Хартата на клиента правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Отнасяйте се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно. Посочва се, че той означава следното: „Въпросът дали дадена услуга ще бъде извършена или не не бива да зависи от особеностите на потребители като образование, етническа принадлежност, възраст, физически или умствени увреждания, влияние върху служители в организацията или способността им да улеснят процеса. Всички потребители имат право на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни нужди получават дължимото внимание и уважение.“. | НЕ |
| <p>20. Служителите се отнасят с разбиране и уважение към потребителите на услуги</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.2, ал.1 от НАО се предвижда, че административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на равен достъп до административните | НЕ |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>услуги и до информация за административното обслужване. Също така, чл. 20, ал.3, т.3 от НАО предвижда като част от задължителното съдържание на Хартата на клиента правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с АПК задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Чл.10, ал.1 от АПК забранява да участва в произволството по предоставяне на услуги длъжностно лице, което е заинтересовано от изхода му или има с никон от заинтересованите лица отношения, пораждащи основателни съмнения в неговото безпристрастие. В тези случаи по свой почин или по искане на някой от заинтересованите то може да бъде отведено; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на административните. • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Отнасяйте се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно. Посочва се, че той означава следното: „Въпросът дали дадена услуга ще бъде извършена или не не бива да зависи от особеностите на потребители като образование, етническа принадлежност, възраст, физически или умствени увреждания, влияние върху служителите в организацията или способността им да улеснят процеса. Всички потребители имат право на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни нужди получават дължимото внимание и уважение.“ <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) | |
| 21. Служителите предоставят ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса на предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните | НЕ | |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>потребности</p> | <p>са уредени изискванията към информацията.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани в чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс задължения за съдействие и информация; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите; • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Общувайте открито и осигурявайте пълна информация. Посочва се, че той означава следното: „Това включва не само поставянето на информационно табло. Трябва да се осигурява ясна и достъпна информация в помощ на клиентите, включваща обяснения на разбираем език за това какво да се предприеме при най-често срещаните ситуации.“ | |
| <p>22. Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни или писмени отговори на запитвания</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III. „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията; • Дублира вече регламентирани в чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс задължения за съдействие и информация; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Общувайте открито и | <p>НЕ</p> |

| | | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 23. | Използване на различни начини за заявяване на административни услуги, съобразени с възможностите и предпочитанията на потребителите на услуги | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none">Дублира вече регламентирани с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Формата на искането за заявяване на услуги е уредена в чл.29 на АПК, а начините на заявяване в чл.29, ал.4, в сила до 09.10.2019 г. - съобразно различните технически възможности писменото искане и приложените към него могат да се подават по електронна поща, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен; чл. 29, ал. 6 - административният орган приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното си време и в чл.18а, в сила от 10.10.2019 г. - исканията, сигналите и предложенията, жалбите, протестите, молбите, искове и приложените към тях могат да се подават до административните органи, органите на съдебната власт, лицата, осъществяващи публични функции, и организацията, предоставящи обществени услуги по електронен път по реда на Закона за електронното управление съответно по Закона за съдебната власт, а също и чрез лицензиран пощенски оператор, както и по факс или по друг начин, оповестен от съответния орган на Интернет страницата му. Уредбата относно предоставянето на услуги чрез искания за комплексно административно обслужване е налицена в чл. 7 от НАО.Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на административните. | НЕ |
| 24. | Унифицирана идентификация на потребителите на услуги | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none">Дублира вече регламентирани с АПК и ЗЕУ изисквания към идентификацията на потребителите. Формата на искането за заявяване на услуги е уредена в чл.29 на | НЕ |

| | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>АПК. Съгласно чл.29, ал.2 писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителът предоставя електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, а когато заявителят е гражданин - ако разполага с такива. В случаите, когато заявителят е гражданин, може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление - ако разполага с такъв. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон. Съгласно Чл. 22 от ЗЕУ българските граждани и дългосрочно пребиваващите чужденци - получатели на електронни административни услуги и автори на електронните заявления, се идентифицират по ред, определен със закон, освен ако със закон се допуска предоставяне на административна услуга без идентификация. Получателите на електронни административни услуги - юридически лица, се идентифицират чрез уникалния си идентификатор. Гражданите на държава - членка на Европейския съюз, се идентифицират чрез националния си електронен идентификатор в съответствие с акта по чл. 12, параграф 8 от Регламент (ЕС) № 910/2014. Интегриретьт и авторството на подадените по електронен път заявления във връзка с електронните административни услуги се установяват чрез електронен подпис при спазване на действащото в тази област законодателство, освен ако със закон е предвидено друго;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>25. Формулярите са прости, ясни и лесно разбираеми</p> | <p>Предложеният нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; | ДА |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | |
| <p>26. Сроктъ за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становища на друг административен орган – до 14 дни (чл.20, ал.1, т.2 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт (Забележка: стандартът е уреден в чл.20, ал.1, т.3 от НАО, а не както се посочва в чл.20, ал.1, т.2. Точка 2. предвижда, че служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори); • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.3 от НАО е предвидено, че срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становища на друг административен орган-до 14 дни; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | НЕ |
| <p>27. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.4 от НАО е предвидено, че времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административно обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.; в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението от общия стандарт се | НЕ |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>урежда във вътрешните правила на администрацията и се обявява изрично в Хартата на клиента.</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>28. Уведомяване на клиента, когато се налага удължаване на срока за получаване на определена услуга</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Не отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването. Приемането на стандарта означава на административните органи да се даде право по своя преценка да удължават сроковете за извършване на услугата. Подобна практика би била в пълно противоречие с политиката в областта на предоставяне на услуги и с нормативната рамка. Изискванията към сроковете за предоставяне на услуги са уредени в чл.57 от АПК, както и в специални закони. Наред с това в чл.58 от АПК е уреден институтът на мълчаливото съгласие. Предвижда се непроизнасянето в срок да се счита за мълчалив отказ да се издаде актът. В предвидените в закон случаи непроизнасянето в срок се счита за мълчаливо съгласие да се издаде акт със съдържанието, поискано от заявителя. С индивидуални административен акт, изразен чрез мълчаливо съгласие, не може да се създават задължения и да се засягат права и законни интереси на граждани и организации, различни от заявителя. В случай, че административният орган е дал указания за отстраняване на нередовности в искането на заявителя, срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите. Съдържанието на мълчаливо съгласие се установява като идентично със съдържанието на подаденото искане и това съдържание се посочва в декларация до органа. Условията и редът за удостоверяване и оспорване на мълчаливото съгласие се уреждат в специални закони. Въвеждането на стандарта би било в противоречие и на Закона за организиране на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност. В чл.28 от него се предвижда че при издаването на разрешение и на удостоверение за извършване на еднократни сделки или действия се прилага мълчаливо съгласие, ако в закон не е предвидено друго. Мълчаливо съгласие е налице, когато административният орган не е изпратил до | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | заявители уведомление за отказ до изтичането на срока за прозвисяне. Приложимостта на института е изрично уредена и в част от специалното ни законодателство. | |
| 29. Осигуряване на възможност за незабавно получаване на административни услуги, свързани с удостоверяване на факти и обстоятелства или признаване / отричане съществуването на права или задължения, информацията за които е налична в съответната администрация | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. не е ново. Съгласно чл.57, ал.4 от АПК незабавно, но не по-късно от 7 дни, се решават преписките, които могат да бъдат разглеждани на основата на доказателства, представени заедно с искането или предложението за започване на производството, или от друг административен орган, при който те са налични, или на основата на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции. Наличната информация на хартиен носител при другия орган се предоставя в тридневен срок от поискването ѝ, като срокът за прозвисяне тече от датата на получаване на информацията. Служебното уведомяване по смисъла на Закона за електронното управление се извършва незабавно. • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | НЕ |
| 30. Прилагат се различни начини за плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой (чл.2, ал.1, т.8 от НАО) | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.2, ал.1, т.8 от НАО се предвижда, че административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой. В чл.8, ал.3, т. 11 е предвидено задължение за | НЕ |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>разясняване на начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания. В чл.31 от НОИСПЕАУ се предвижда, че дължимите такси за ползване на електронна административна услуга, ако такива са определени от доставчика на услугата, са за сметка на получателите на услугата. Дължимите такси се заплащат по банков или електронен път или на каса при посредника - с банкова карта или в брой. При заплащане на услугата по банков път получателът представя идентификатор на извършеното плащане.</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>31. Използване на различни начини получаване на резултатът от извършени административни услуги (чл.7, ал.4 и 5 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Посоеченият стандарт вече съществува. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; Дублира вече регламентирани с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Получаването на актовете е уредено в чл.61, ал.4 от АПК, в сила до 09.10.2019 г. - на мястото, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път. Съобщаването на актовете, считано от 10.10.2019 г. е уредено в чл.18а от АПК, в сила от 10.10.2019 г., който също предвижда различни начини на съобщаване. В чл.7, ал.4 и 5 от НАО е предвидено, че индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги; Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>32. Информиране на</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата</p> | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>възможностите за възражения, протести и жалби във връзка с административното обслужване</p> | <p>спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дубирира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III. „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. В Приложение 3 към чл.16 е въведено задължение за всяка услуга да се осигури информация за реда, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата. Аналогична информация се осигурява и съгласно чл.25 от Наредбата за Административния регистър. В Наредбата за административното обслужване разяснява чл.8, ал.3, т.3 е предвидено че звеното за административно обслужване разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявленията или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред. Предложенният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрацията. | |
| <p>33. Използване на електронно деловодство за заявяване и получаване на административни услуги</p> | <p>Предложенният нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложенният стандарт е неясно формулиран. Не е ясно дали се предлага използване на електронно деловодство от потребителите на услуги или от администрацията. В случай че се има предвид потребителите, не е ясно как той ще използва електронното деловодство на администрацията. Подобен начин на заявяване и получаване е в противоречие със ЗЕУ и НОИИСРЕАУ, които определят начина за заявяване на електронни услуги. В случай че се има предвид администрацията то този въпрос е уреден и администрацията като цяло използват електронно деловодство при завеждане на постъпилите заявления за услуги. Този въпрос е уреден в Наредбата за обмена на документи в администрацията. Чл.4 от НОДА предвижда, че ръководителите на | <p>НЕ</p> |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>администрациите осигуряват разработването и внедряването на административна информационна система (АИС) в ръководените от тях администрации. Административните информационни системи осигуряват поддържането и обработката на данните за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител при предоставянето на административни услуги и изпълнението на административни процедури. Административните информационни системи поддържат и осигуряват съхранението на притежите и създаваните електронни документи по ал. 2 за срок не по-малък от 20 години по начин, позволяващ възпроизвеждане на документите без загуба на данни. Съгласно чл.23 от НОДА регистрацията на документи във всяка администрация се извършва в официален документен регистър, представяващ база от данни в състава на АИС. От месец ноември всички администрации са задължени да използват Система за електронен обмен на съобщения, администрирана от Държавна агенция „Електронно управление“;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложенят стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение. | |
| <p>34. Унифицирана идентификация на потребителите на електронни услуги</p> | <p>Предложенят за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с АПК и ЗЕУ изисквания към идентификацията на потребителите. Формата на искането за заявяване на услуги е уредена в чл.29 на АПК. Съгласно чл.29, ал.2 писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителът предостави електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, а когато заявителят е гражданин - ако разполага с такива. В случаите, когато заявителят е гражданин, може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление - ако разполага с такъв. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>са предвидени в специален закон. Съгласно Чл. 22 от ЗЕУ българските граждани и дългосрочно пребиваващите чужденци - получатели на електронни административни услуги и автори на електронните изявления, се идентифицират по ред, определен със закон, освен ако със закон се допуска предоставяне на административна услуга без идентификация. Получателите на електронни административни услуги - юридически лица, се идентифицират чрез уникални си идентификатор. Гражданите на държава - членка на Европейския съюз, се идентифицират чрез националния си електронен идентификатор в съответствие с акта по чл. 12, параграф 8 от Регламент (ЕС) № 910/2014. Интернетът и авторството на подадените по електронен път изявления във връзка с електронните административни услуги се установяват чрез електронен подпис при спазване на действащото в тази област законодателство, освен ако със закон е предвидено друго;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложенният стандарт не съдържа нови елементи, които нагледат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>35. Предоставяне на справочна информация на клиентите за текущия статус на дадена услуга</p> | <p>Предложенният нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги; Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | ДА |
| <p>36. Използване на различни механизми за обратна връзка от потребителите на услуги,</p> | <p>Предложенният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за | НЕ |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| съобразени с техните възможности и предпочитания | <p>обратна връзка“, регламентирани в Наредбата за административно обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Предложението не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение. | |
| 37. Механизмите за обратна връзка с клиентите се прилагат систематично | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за обратна връзка“, регламентирани в Наредбата за административно обслужване; Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | НЕ |
| 38. Предприемат се действия в резултат на получената обратна връзка, отчитане на резултатите и уведомяване на клиентите за тях, използвайки различни канали за достъп | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за обратна връзка“, регламентирани в Наредбата за административно обслужване; Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информация | НЕ |

| | | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | | <p>за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Получената и анализирания информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество. В резултат на получената, анализиранията и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се приемат 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложенният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| 39. | Система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване | <p>Предложенният нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги; Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | ДА |
| 40. | Измерване на удовлетвореността на потребителите на услуги | <p>Предложенният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за изследване на удовлетвореността“, регламентирани в Наредбата за | НЕ |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за изследване на удовлетвореността. Съгласно чл.24 от НАО, средствата за осъществяване на обратна връзка (анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.) се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение. | |
| <p>41. Периодично отчитане и запознаване на заинтересованите страни с постигнатите резултати спрямо дефинираните целеви стойности на показателни</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността“, регламентирани в Наредбата за административно обслужване; • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информация за използването на начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество. 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 | НЕ |

| | | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| | <p>предприетите действия и за резултатите от тях.</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| | <p>Съгласно техническата спецификация участникът трябва да предложи най-малко 2 примерни нови общи стандарти за качество. Участникът получава точки по показателя ако е предложил примерни нови общи стандарти над минимално изискуемите 2 примерни стандарта.</p> <p>Участникът е предложил общо 41 примерни общи стандарта, от които на изискването на техническата спецификация отговарят 4 бр., които са с 2 бр. над минималния брой примерни нови стандарти.</p> | 5 |

| Оценка по подпоказателя Т2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов механизъм за обратна връзка | Оценка на предложени механизъм за обратна връзка | Отговаря ли на изискванията към механизмите за обратна връзка |
| Потребителски панели | <p>Предложеният за нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният за нов механизъм вече е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В чл.24, ал.3 от НАО като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждането на дискусии. Съгласно чл. 24, ал.3 „Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, <u>дискусии</u>, социологически проучвания и др.“ Дискусията като съществуващ метод включва и предвидените в предложението обсъждания на конкретни въпроси под формата на потребителски панели. В предложението се посочва, че чрез този механизъм ще се провеждат преки обсъждания. | НЕ |

| | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Фокус групи | Предложеният за нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният за нов механизъм вече е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В чл.24, ал.3 от НАО като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждането на дискусии. Съгласно чл. 24, ал.3 „Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, <u>дискусии</u>, социологически проучвания и др.“ Дискусиите като съществуващ метод включва и предвидените в предложението дискусии по предварително подбрана тема под формата на фокус група. В предложението се посочва, че чрез този механизъм ще се провержат групови дискусии. Дискусиите вече са уредени като механизъм в чл.24, ал.3 от НАО. | НЕ |
| Отворени дни за срещи с потребители | Предложеният нов механизъм отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като в Наредбата за административното обслужване не е предвиден подобен механизъм, като предложеният механизъм не се припокрива с вече уредените. | ДА |
| Ad hoc инициативи | Предложеният нов механизъм отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като в Наредбата за административното обслужване не е предвиден подобен механизъм, като предложеният механизъм не се припокрива с вече уредените. | ДА |
| Гражданска ангажираност | Предложеният нов механизъм отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като в Наредбата за административното обслужване не е предвиден подобен механизъм, като предложеният механизъм не се припокрива с вече уредените. | ДА |
| Таен клиент | В техническата спецификация е предвидено, че „Един от новите методи, които трябва да се регламентират е „таен клиент“. Тъй като той е предвиден като задължителен предложението за определянето му като нов механизъм не се приема като допълнителен механизъм и не подлежи на оценяване. | Неприложимо |
| Анкета за мнението на потребителите | Предложеният за нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният за нов механизъм вече е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В чл.24, ал.3 от НАО като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждането на анкети. Съгласно чл. 24, ал.3 „Средствата за осъществяване на обратна връзка са <u>анкети</u>. | НЕ |

| | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | кутин за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др. " | |
| | <p>В Съгласно техническата спецификация участникът трябва да предложи най-малко 1 нов механизъм за обратна връзка, който да бъде установен като задължителен и не е регламентиран в НАО. Участникът получава точки по показателя ако е предложил примерни нови механизми над минимално изискуемия 1 нов механизъм.</p> <p>Участникът е предложил общо 7 нови механизми, от които на изискуването на техническата спецификация отговарят 4 бр. Като се изключи предложеният метод „таен клиент“, който е задължителен, съгласно спецификацията и не би следвало отново да се предлага, участникът е предложил 3 допълнителни нови примерни механизми, които са с 2 бр. над минималния брой примерни нови механизми.</p> | 10 |

Обща оценка по показатели „Качество“ (K2)

| Показатели | Приядени точки |
|---------------------------------------------------------------|----------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 5 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | 10 |
| Общо точки по показатели T1 и T2 | 15 |

Виктория Юнакова, главен експерт в отдел „Обществени поръчки и информационни технологии“ в дирекция „Административно и правно обслужване и управление на собствеността“



ОЦЕНИТЕЛЕН ЛИСТ

на Техническо предложение - оферта № 3 на Агенция „Стратегма“ ООД участник в откритата процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Въвеждане на по-високи общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване и нови механизми за обратна връзка от потребителите“

Критерии за оценяване на техническите предложения на участниците (K2):

Оценката по показателя „Качество“ (K2), с максимален брой точки 65, е сбор от оценките по посочените в таблицата подпоказатели:

| Подпоказател | Максимален брой точки |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 35 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизми за обратна връзка | 30 |
| Общо точки по подпоказатели T1 и T2 | 65 |

| Оценка по подпоказателя T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов общ стандарт | Оценка на предложения стандарт | Отговаря ли на изискванията към стандартите |
| 1. Политиката за административно обслужване на съответната администрация е обявена публично | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> • Отделните администрации не могат да определят индивидуални политики в областта на административното обслужване; | НЕ |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Политиката за административно обслужване се определя в стратегически и програмни документи – Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 – 2020, Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020, Бизнес модел на комплексно административно обслужване, Програма на правителството. Цели в областта на административното обслужване могат да бъдат определени в годишните цели на отделните администрации по чл.33а от Закона за администрацията; • Политиките вече са обявени публично; • Предложеният стандарт не е насочен към качеството на административното обслужване. | |
| <p>2. Принципиите за прилагане на политиката за административно обслужване са обявени публично</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отделна администрация не може да определя собствени принципи на административно обслужване; • Принципиите за административно обслужване се определят в стратегически и програмни документи – Стратегия за развитие на държавната администрация 2014 – 2020, Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020, Бизнес модел на комплексно административно обслужване, Програма на правителството; • В базисния модел на комплексно административно обслужване са определени 3 принципа на комплексното административно обслужване; • В Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише са определени 8 принципа на административното обслужване; • Принципиите могат да бъдат определени в нормативен акт. Принципиите на административното обслужване са определени в Наредбата за административното обслужване – в чл.2 са изброени 8 принципа като се реферира и към принципите на Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК); • Принципите вече са обявени публично; • Предложеният стандарт не е насочен към качеството на административното обслужване. | НЕ |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3. Приета и обявена е Харта на клиента | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл. 21, ал.1 от НАО всяка администрация приема Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на съответната администрация, в брошури, други печатни материали или се обявява по друг подходящ начин; Хартата не е стандарт. Съгласно чл. 21, ал.3 от НАО Хартата на клиента включва общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване. | НЕ |
| 4. Инициативите усъвършенстване на административно обслужване са напълно координирани помежду си по време и обхват и са насочени към постигане на синергичен ефект | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не е насочен към качеството на административното обслужване; Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл. 28 от НАО координацията по отношение на извършваните административни услуги в системата на изпълнителната власт се осъществява от администрацията на Министерския съвет. | НЕ |
| 5. Процесите, свързани с административно обслужване са документирани, стандартизирани и са в пълно съответствие с нормативната уредба | Предложеният нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги; Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | ДА |
| 6. Отговорностите | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата | НЕ |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| изпълнението на процесите са ясно определени и документирани | <p>спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл. 1, ал.2 от НАО за неуредените в наредбата въпроси главният секретар, съответно постоянният секретар на отбраната в Министерството на отбраната, министърът на вътрешните работи или оправомощено от него длъжностно лице и секретарят на общината, утвърждава вътрешни правила за организации на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия; Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| 7. Информацията за административното обслужване е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна, представена по начин, удовлетворяващ потребностите на клиентите, включително достъпни за хора с увреждания (чл.15, ал.2 от НАО) | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III. „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. <p>Администрациите осигуряват информации за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършването от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.</p> <p>Информацията за административното обслужване следва да бъде:</p> | НЕ |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;</p> <p>2. достъпна за хора с увреждания;</p> <p>3. без абривиатури, съкращения и препратки.</p> | |
| <p>8. Всяка административна услуга, предоставяна от съответната администрация им публично достъпно описание на характеристиките на услугата, необходими документи, процедурата за предоставяне, сроковете, цената, начините за заплащане и т.н. (чл.16, ал.1 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. Същата информация се предоставя и съгласно чл.25 от Наредбата за Административния регистър. | НЕ |
| | <p>Администрациите осигуряват информация за извършваните от тях административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършването от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.</p> <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.4, ал.4 от НАО е предвидено, че администрациите оформят и поставят указателни табели за местонахождението на звеното за административно обслужване. • Използването на понятието „местата за предоставяне на услуги“ не конкретизира дали се предлага обозначаване на звената за административно обслужване чрез табели, поставени извън звената или поставяне на табели в звената за обслужване; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат | НЕ |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите.</p> | |
| <p>10. Местата за предоставяне на административни услуги са адаптирани и достъпни на хора с увреждания (чл.4, ал.5 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и друг нормативен акт задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл. 4, ал. 5 от НАО като задължение на администрациите е регламентирано осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях, а чл. 20, ал. 1, т. 5 от НАО въвежда като стандарт в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, да се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. Съгласно чл.5 от Закона за хората с увреждания една от областите на подкрепа е достъпна среда в урбанизираните територии и обществените сгради. В закона е включен специален раздел по този въпрос - Раздел IV. Достъпна среда и разумни улеснения, достъпна информация и осигуряване на лична мобилност. Чл.53, ал. 3 от закона предвижда правилата, нормите и нормативите (минималните стандарти) за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията по ал. 2, т. 1, 2 и 3 се определят с наредба на министъра на регионалното развитие и благоустройството. Стандарти за осигуряване на достъпност са предвидени в Наредба № 4 от 1 юли 2009 г. за проектиране, изпълнение и поддържане на строежите в съответствие с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хората с увреждания. • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>11. В служебните</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата</p> | <p>НЕ</p> |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания (чл.20, ал.1, т.5 от НАО)</p> | <p>спецификации тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.5 от НАО е предвидено, че в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания. • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>12. Работното време на звеното за административно обслужване е съобразено и удобно за потребителите на услуги и не по-кратко от работното време на съответната администрация (чл.10, ал.1 и 3 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.10, ал.1 и 3 от НАО е предвидено, че администрациите осигуряват достъп до звената за административно обслужване в удобно за потребителите на административни услуги време, а обявеното работно време на звеното за административно обслужване може да не съпада с обявеното работно време на съответната администрация; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>13. Осигурен е непрекъсваем режим на работа с потребителите (чл.10, ал.5 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.10, ал.5 от НАО е предвидено, че в звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>14. За определени услуги, предоставяни по електронен път е осигурен 24 часов режим на работа</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани със Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистриите и електронните административни услуги задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Съгласно чл.32, ал.1 от ЗЕУ електронното изявление се счита за получено от доставчика на електронни административни услуги с поставянето му в нетоварта информационна система или в друга система по ред, определен с наредбата по чл. 12, ал. 4. Съгласно чл.25 от НОИИСРЕАУ процесът по заивяване и заплащане на електронни административни услуги да е непрекъснат, изцяло автоматизиран и да започва и да приключва в една потребителска сесия. Част от електронните услуги, които не изискват намеса на служители от бек офиса и в момента се извършват непрекъснато, например справки за здравно осигуряване и други; • Осигуряването на 24 часов режим за услугите, които изискват намеса и участие на служители от бек офиса означава осигуряване на служители, които да работят на смени; • Въвеждането на подобен стандарт е приложимо за ограничен брой администрации, за ограничен брой електронни услуги и е свързано със значително увеличаване на разходите за издръжка и възнаграждение в администрацията, предвид изискванията на Кодекса на труда и Закона за държавни служители относно работното време в администрацията. | НЕ |
| <p>15. Служителите,</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата</p> | НЕ |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>предоставящи административни услуги носят отличителен знак със снимка и данни за имената, дължността, администрацията и наименованието на звеното за предоставяне на административни услуги (чл.20, ал.1, т.1 от НАО)</p> | <p>спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.1 от НАО е предвидено, че при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, дължността, администрацията и звеното, към които принадлежи; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>16. Служителите, предоставящи административни услуги се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори (чл.20, ал.1, т.2 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.2 от НАО е предвидено, че служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>17. Служителите разбират своята роля и са ангажирани за прилагане на стандартите за административно обслужване</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.3, ал.1 от НАО е предвидено, че административните органи осигуряват повишаване на професионалната | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложенят стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>18. Служителите осигуряват еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения</p> | <p>Предложенят за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.2, ал.1 от НАО се предвижда, че административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване; Дублира вече регламентирани с АПК задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Чл.10, ал.1 от АПК забранява да участва в производството по предоставяне на услуги длъжностно лице, което е заинтересовано от изхода му или има с никой от заинтересованите лица отношения, поражащи основателни съмнения в неговото безпристрастие. В този случай по свой почин или по искане на никой от заинтересованите то може да бъде отведено; Предложенят стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. Предложенят стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Отнасят се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно. Посочва се, че той означава следното: „Въпросът дали дадена услуга ще бъде извършена или не не бива да зависи от особеностите на потребители като образование, етническа принадлежност, възраст, физически или умствени увреждания, влияние върху | <p>НЕ</p> |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>служители в организацията или способността им да улеснят процеса. Всички потребители имат право на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни нужди получават дължимото внимание и уважение.”</p> | |
| <p>19. Служителите спазват правилата за конфиденциалност относно запитвания, административни услуги или жалби на потребители</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран сvs Закона за защита на личните данни изискванията относно обработката на личните данни. Също така, чл. 20, ал.3, т.3 от НАО предвижда като част от задължителното съдържание на Хартата на клиентта правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципите за подобряване на принципите на административното обслужване – Отнасяйте се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно. Посочва се, че той означава следното: „Въпросът дали дадена услуга ще бъде извършена или не не бива да зависи от особеностите на потребители като образование, етническа принадлежност, възраст, физически или умствени увреждания, влияние върху служители в организацията или способността им да улеснят процеса. Всички потребители имат право на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни нужди получават дължимото внимание и уважение.” | НЕ |
| <p>20. Служителите се отнасят с разбиране и уважение към потребителите на услуги</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.2, ал.1 от НАО се предвижда, че административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на равен достъп до административните | НЕ |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | <p>услуги и до информация за административното обслужване. Също така, чл. 20, ал.3, т.3 от НАО предвижда като част от задължителното съдържание на Хартата на клиента правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с АПК задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Чл.10, ал.1 от АПК забранява да участва в производството по предоставяне на услуги длъжностно лице, което е заинтересовано от изхода му или има с никой от заинтересованите лица отношения, пораждащи основателни съмнения в неговото безпристрастие. В този случаен по свой почин или по искане на някой от заинтересованите то може да бъде отведено; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на административните. • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Отнасяйте се към всички потребители равнопоставено, честно и любезно. Посочва се, че той означава следното: „Въпросът дали дадена услуга ще бъде извършена или не не бива да зависи от особеностите на потребители като образование, етническа принадлежност, възраст, физически или умствени увреждания, влияние върху служители в организацията или способността им да улеснят процеса. Всички потребители имат право на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни нужди получават дължимото внимание и уважение.“ <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) | |
| <p>21. Служителите предоставят ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса на предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните</p> | <p>НЕ</p> | |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>потребности</p> | <p>са уредени изискванията към информацията.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран в чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс задължения за съдействие и информация; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите; • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Общувайте открито и осигурявайте пълна информация. Посочва се, че той означава следното: „Това включва не само поставянето на информационно табло. Трябва да се осигурява ясна и достъпна информация в помощ на клиентите, включваща обяснения на разбираем език за това какво да се предприеме при най-често срещаните ситуации.“ | |
| <p>22. Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни или писмени отговори на запитвания</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията; • Дублира вече регламентиран в чл. 28 от Административнопроцесуалния кодекс задължения за съдействие и информация; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. • Предложеният стандарт вече е регламентиран като един от принципите на административното обслужване. Той е включен в Концепцията за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа едно гише като първи принцип на административното обслужване – Общувайте открито и | <p>НЕ</p> |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 23. Използване на различни начини за заявяване на административни услуги, съобразени с възможностите и предпочитанията потребителите на услуги | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none">Дублира вече регламентирани с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Формата на искането за заявяване на услуги е уредена в чл.29 на АПК, а начините на заявяване в чл.29, ал.4, в сила до 09.10.2019 г. - съобразно наличните технически възможности писменото искане и приложените към него могат да се подават по електронна поща, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен; чл. 29, ал. 6 - административният орган приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното си време и в чл.18а, в сила от 10.10.2019 г. - исканията, сигналите и предложенията, жалбите, протестите, молбите, исканите и приложените към тях могат да се подават до административните органи, органите на съдебната власт, лицата, осъществяващи публични функции, и организацията, предоставящи обществени услуги по електронен път по реда на Закона за електронното управление съответно по Закона за съдебната власт, а също и чрез лицензиран пощенски оператор, както и по факс или по друг начин, оповестен от съответния орган на Интернет страницата му. Уредбата относно предоставянето на услуги чрез искания за комплексно административно обслужване е налична в чл. 7 от НАО.Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на административните. | НЕ |
| 24. Унифицирана идентификация на потребителите на услуги | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none">Дублира вече регламентирани с АПК и ЗЕУ изисквания към идентификацията на потребителите. Формата на искането за заявяване на услуги е уредена в чл.29 на | НЕ |

| | | |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>АПК. Съгласно чл.29, ал.2 писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителът предоставя електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, а когато заявителят е гражданин - ако разполага с такива. В случаите, когато заявителят е гражданин, може да предостави информации за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление - ако разполага с такъв. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон. Съгласно Чл. 22 от ЗЕУ българските граждани и дългосрочно пребиваващите чужденци - получатели на електронни административни услуги и автори на електронните изявления, се идентифицират по ред, определен със закон, освен ако със закон се допуска предоставяне на административна услуга без идентификация. Получателите на електронни административни услуги - юридически лица, се идентифицират чрез уникални си идентификатор. Гражданите на държава - членка на Европейския съюз, се идентифицират чрез националния си електронен идентификатор в съответствие с акта по чл. 12, параграф 8 от Регламент (ЕС) № 910/2014. Интегрирестът и авторството на подадените по електронен път изявления във връзка с електронните административни услуги се установяват чрез електронен подпис при спазване на действащото в тази област законодателство, освен ако със закон е предвидено друго;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта. | |
| <p>25. Формулярите са прости, ясни и лесно разбираеми</p> | <p>Предложеният нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> | <p>ДА</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | |
| <p>26. Срокт за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становища на друг административен орган – до 14 дни (чл.20, ал.1, т.2 от НАО)</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт (Забележка: стандартът е уреден в чл.20, ал.1, т.3 от НАО, а не както се посочва в чл.20, ал.1, т.2. Точка 2. предвижда, че служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори); • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.3 от НАО е предвидено, че срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становища на друг административен орган-до 14 дни; • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | НЕ |
| <p>27. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Посоченият стандарт вече съществува и е един от общо 5-те стандарта, които Възложителят е посочил, че вече съществуват. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.20, ал.1, т.4 от НАО е предвидено, че времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административно обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.; в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението от общия стандарт се | НЕ |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>урежда във вътрешните правила на администрацията и се обявява изрично в Хартата на клиента.</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>28. Уведомяване на клиента, когато се налага удължаване на срока за получаване на определената услуга</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Не отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването. Приемането на стандарта означава на административните органи да се даде право по своя преценка да удължават сроковете за извършване на услугата. Подобна практика би била в пълно противоречие с политиката в областта на предоставяне на услуги и с нормативната рамка. Изискванията към сроковете за предоставяне на услуги са уредени в чл.57 от АПК, както и в специални закони. Наред с това в чл.58 от АПК е уреден институтът на мълчаливото съгласие. Предвижда се непроизнасянето в срок да се счита за мълчалив отказ да се издаде актът. В предвидените в закон случаи непроизнасянето в срок се счита за мълчаливо съгласие да се издаде акт със съдържанието, поискано от заявителя. С индивидуалния административен акт, изразен чрез мълчаливо съгласие, не може да се създават задължения и да се засягат права и законни интереси за граждани и организации, различни от заявителя. В случай, че административният орган е дал указания за отстраняване на нередовности в искането на заявителя, срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите. Съдържанието на мълчаливо съгласие се установява като идентично със съдържанието на подаденото искане и това съдържание се посочва в декларация до органа. Условията и редът за удостоверяване и оспорване на мълчаливото съгласие се уреждат в специални закони. Въвеждането на стандарта би било в противоречие и на Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност. В чл.28 от него се предвижда че при издаването на разрешение и на удостоверение за извършване на еднократни сделки или действия се прилага мълчаливо съгласие, ако в закон не е предвидено друго. Мълчаливо съгласие е налице, когато административният орган не е изпратил до | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | заявителя уведомление за отказ до изтичането на срока за произнасяне. Приложимостта на института е изрично уредена и в част от специалното ни законодателство. | |
| 29. Осигуряване на възможност за незабавно получаване на административни услуги, свързани с удостоверяване на факти и обстоятелства или признаване / отричане съществуването на права или задължения, информацията за които е налична в съответната администрация | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. не е ново. Съгласно чл.57, ал.4 от АПК незабавно, но не по-късно от 7 дни, се решават преписките, които могат да бъдат разглеждани на основата на доказателства, представени заедно с искането или предложението за започване на производството, или от друг административен орган, при който те са налични, или на основата на общопознати факти, служебно известни факти или законови презумпции. Наличната информация на хартиен носител при другия орган се предоставя в тридневен срок от поискването ѝ, като срокът за произнасяне тече от датата на получаване на информацията. Служебното уведомяване по смисъла на Закона за електронното управление се извършва незабавно. Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | НЕ |
| 30. Прилагат се различни начини за плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой (чл.2, ал.1, т.8 от НАО) | Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В чл.2, ал.1, т.8 от НАО се предвижда, че административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за административната и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой. В чл.8, ал.3, т. 11 е предвидено задължение за | НЕ |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>разясняване на начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания. В чл.31 от НОИСРЕАУ се предвижда, че дължимите такси за ползване на електронна административна услуга, ако такива са определени от доставчика на услугата, са за сметка на получателите на услугата. Дължимите такси се заплащат по банков или електронен път или на каса при посредника - с банкова карта или в брой. При заплащане на услугата по банков път получателът представя идентификатор на извършеното плащане.</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложенният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>31. Използване на различни начини получаване на резултатът от извършени административни услуги (чл.7, ал.4 и 5 от НАО)</p> | <p>Предложенният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Посоченият стандарт вече съществува. Самият участник също посочва, че това е съществуващ стандарт; Дублира вече регламентирани с АПК и Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. Получаването на актовете е уредено в чл.61, ал.4 от АПК, в сила до 09.10.2019 г. - на мястото, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път. Съобщаването на актовете, считано от 10.10.2019 г. е уредено в чл.18а от АПК, в сила от 10.10.2019 г., който също предвижда различни начини на съобщаване. В чл.7, ал.4 и 5 от НАО е предвидено, че индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги; Предложенният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | <p>НЕ</p> |
| <p>32. Информирание на</p> | <p>Предложенният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата</p> | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>възможностите за възражения, протести и жалби във връзка с административното обслужване</p> | <p>спецификации тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване и с Наредбата за Административния регистър задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. В двете наредби детайлно са изброени елементите, за които трябва да бъде осигурена информация. В Раздел III „Информация за услугите“, включваща чл.15, 16 и 17) са уредени изискванията към информацията. В Приложение 3 към чл.16 е въведено задължение за всяка услуга да се осигури информация за реда, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата. Аналогична информация се осигурява и съгласно чл.25 от Наредбата за Административния регистър. В Наредбата за административното обслужване – чл.8, ал.3, т.3 е предвидено че звеното за административно обслужване разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявления или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред. Предложенят стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>33. Използване на електронно деловодство за заявяване и получаване на административни услуги</p> | <p>Предложенят нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложенят стандарт е неясно формулиран. Не е ясно дали се предлага използване на електронно деловодство от потребителите на услуги или от администрацията. В случай че се има предвид потребителите, не е ясно как той ще използва електронното деловодство на администрацията. Подобен начин на заявяване и получаване е в противоречие със ЗЕУ и НОИСРЕАУ, които определят начина за заявяване на електронни услуги. В случай че се има предвид администрацията то този въпрос е уреден и администрациите като цяло използват електронно деловодство при завеждане на постъпилите заявления за услуги. Този въпрос е уреден в Наредбата за обмена на документи в администрацията. Чл.4 от НОДА предвижда, че ръководителите на | <p>НЕ</p> |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | <p>административните осигуряват разработването и внедряването на административна информационна система (АИС) в ръководените от тях администрации. Административните информационни системи осигуряват поддържането и обработката на данните за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител при предоставянето на административни услуги и изпълнението на административни процедури. Административните информационни системи поддържат и осигуряват съхранението на претите и създаваните електронни документи по ал. 2 за срок не по-малък от 20 години по начин, позволяващ възпроизвеждане на документите без загуба на данни. Съгласно чл.23 от НОДА регистрацията на документи във всяка администрация се извършва в официален документен регистър, представяващ база от данни в състава на АИС. От месец ноември всички администрации са задължени да използват Система за електронен обмен на съобщения, администрирана от Държавна агенция „Електронно управление“;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение. | |
| <p>34. Унифицирана идентификация на потребителите на електронни услуги</p> | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентирани с АПК и ЗЕУ изисквания към идентификацията на потребителите. Формата на искането за заявяване на услуги е уредена в чл.29 на АПК. Съгласно чл.29, ал.2 писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят предоставя електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, а когато заявителят е гражданин - ако разполага с такива. В случаите, когато заявителят е гражданин, може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление - ако разполага с такъв. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива | <p>НЕ</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>са предвидени в специален закон. Съгласно Чл. 22 от ЗЕУ българските граждани и дългосрочно пребиваващите чужденци - получатели на електронни административни услуги и автори на електронните изявления, се идентифицират по ред, определен със закон, освен ако със закон се допуска предоставяне на административна услуга без идентификация. Получателите на електронни административни услуги - юридически лица, се идентифицират чрез уникални си идентификатор. Гражданите на държава - членка на Европейския съюз, се идентифицират чрез националния си електронен идентификатор в съответствие с акта по чл. 12, параграф 8 от Регламент (ЕС) № 910/2014. Интерпретът и авторството на подадените по електронен път изявления във връзка с електронните административни услуги се установяват чрез електронен подпис при спазване на действащото в тази област законодателство, освен ако със закон е предвидено друго;</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложенят стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| <p>35. Предоставяне на справочна информация на клиентите за текущия статус на дадена услуга</p> | <p>Предложенят нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването; Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта; Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги; Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | ДА |
| <p>36. Използване на различни механизми за обратна връзка от потребителите на услуги,</p> | <p>Предложенят за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за | НЕ |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| свързани с техните възможности и предпочитания | <p>обратна връзка“, регламентирани в Наредбата за административно обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. • Предложението не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение. | |
| 37. Механизмите за обратна връзка с клиентите се прилагат систематично | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за обратна връзка“, регламентирани в Наредбата за административно обслужване; • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. • Предложеният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | НЕ |
| 38. Предприемат се действия в резултат на получената обратна връзка, отчитане на резултатите и уведомяване на клиентите за тях, използвайки различни канали за достъп | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за обратна връзка“, регламентирани в Наредбата за административно обслужване; • Дублира вече регламентирани с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информация | НЕ |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Получената и анализирания информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество. В резултат на получената, анализиранията 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. | |
| 39. Система от показатели за измерване на резултатите от административното обслужване | <p>Предложеният нов стандарт отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none">• Отразява съвременните изисквания на потребителите за качество на обслужването;• Предвиден е механизъм, чрез който ще се наблюдава и отчита изпълнението и спазването на стандарта;• Отразява развитието на информационните и комуникационните технологии при предоставяне на административни услуги;• Не дублира вече установени задължителни изисквания към организацията на предоставяне на административни услуги. | ДА |
| 40. Измерване на удовлетвореността на потребителите на услуги | <p>Предложеният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none">• Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизъм за изследване на удовлетвореността“, регламентирани в Наредбата за | НЕ |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | <p>административно обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за изследване на удовлетвореността. Съгласно чл.24 от НАО, средствата за осъществяване на обратна връзка (анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.) се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Предложенният стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение. | |
| <p>41. Периодично отчитане и запознаване на заинтересованите страни с постигнатите резултати спрямо дефинираните целеви стойности на показателни</p> | <p>Предложенният за нов стандарт не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложението не прави разлика между „стандарт за качество“ и „механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността“, регламентиран в Наредбата за административно обслужване; Дублира вече регламентиран с Наредбата за административното обслужване задължителни изисквания за използване на механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността. Съгласно чл.24 от НАО всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество. 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 | НЕ |

| | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| | <p>предприетите действия и за резултатите от тях.</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложенят стандарт не съдържа нови елементи, които надграждат нормативно установеното задължение, в това число количествени стойности, които да служат като измерители за представянето на администрациите. | |
| | <p>Съгласно техническата спецификация участникът трябва да предложи най-малко 2 примерни нови общи стандарти за качество. Участникът получава точки по показателя ако е предложил примерни нови общи стандарти над минимално изискуемите 2 примерни стандарта.</p> <p>Участникът е предложил общо 41 примерни общи стандарта, от които на изискуването на техническата спецификация отговарят 4 бр., които са с 2 бр. над минималния брой примерни нови стандарти.</p> | 5 |

| Оценка по подпоказатели Т2 – Предложение за примерни нови механизми за обратна връзка | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Предложен от участника примерен нов механизъм за обратна връзка | Оценка на предложения механизъм за обратна връзка | Отговаря ли на изискуваната към механизмите за обратна връзка |
| Потребителски панели | <p>Предложеният за нов механизъм не отговаря на изискуваната на техническата спецификация тъй като:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предложеният за нов механизъм вече е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В чл.24, ал.3 от НАО като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждането на дискусии. Съгласно чл. 24, ал.3 „Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обивена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, <u>дискусии</u>, социологически проучвания и др.“ Дискусията като съществуващ метод включва и предвидените в предложението обсъждания на конкретни въпроси под формата на потребителски панели. В предложението се посочва, че чрез този механизъм ще се провеждат преки обсъждания. | НЕ |

| | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Фокус групи | Предложеният за нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният за нов механизъм вече е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В чл.24, ал.3 от НАО като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждането на дискусии. Съгласно чл. 24, ал.3 „Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, <u>дискусии</u>, социологически проучвания и др.“ Дискусиите като съществуващ метод включва и предвидените в предложението дискусии по предварително подбрана тема под формата на фокус група. В предложението се посочва, че чрез този механизъм ще се провеждат групови дискусии. Дискусиите вече са уредени като механизъм в чл.24, ал.3 от НАО. | НЕ |
| Отворени дни за срещи с потребители | Предложеният нов механизъм отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като в Наредбата за административното обслужване не е предвиден подобен механизъм, като предложеният механизъм не се припокрива с вече уредените. | ДА |
| Ad hoc инициативи | Предложеният нов механизъм отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като в Наредбата за административното обслужване не е предвиден подобен механизъм, като предложеният механизъм не се припокрива с вече уредените. | ДА |
| Гражданска ангажираност | Предложеният нов механизъм отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като в Наредбата за административното обслужване не е предвиден подобен механизъм, като предложеният механизъм не се припокрива с вече уредените. | ДА |
| Таен клиент | В техническата спецификация е предвидено, че „Един от новите методи, които трябва да се регламентират е „таен клиент“. Тъй като той е предвиден като задължителен предложението за определенето му като нов механизъм не се приема като допълнителен механизъм и не подлежи на оценяване. | Неприложимо |
| Анкета за мнението на потребителите | Предложеният за нов механизъм не отговаря на изискванията на техническата спецификация тъй като: <ul style="list-style-type: none"> Предложеният за нов механизъм вече е регламентиран в Наредбата за административното обслужване. В чл.24, ал.3 от НАО като едно от средствата за осъществяване на обратна връзка е предвидено провеждането на анкети. Съгласно чл. 24, ал.3 „Средствата за осъществяване на обратна връзка са <u>анкети</u>, | НЕ |

| | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.“ | |
| | В Съгласно техническата спецификация участникът трябва да предложи най-малко 1 нов механизъм за обратна връзка, който да бъде установен като задължителен и не е регламентиран в НАО. Участникът получава точки по показателя ако е предложил примерни нови механизми над минимално изискуемия 1 нов механизъм. Участникът е предложил общо 7 нови механизми, от които на изискването на техническата спецификация отговарят 4 бр. Като се изключи предложеният метод „таен клиент“, който е задължителен, съгласно спецификацията и не би следвало отново да се предлага, участникът е предложил 3 допълнителни нови примерни механизми, които са с 2 бр. над минималния брой примерни нови механизми. | 10 |

Обща оценка по показатели „Качество“ (K2)

| Показател | Присъдени точки |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|
| T1 – Предложение за примерни нови общи стандарти за качество | 5 |
| T2 – Предложение за примерни нови механизма за обратна връзка | 10 |
| Общо точки по показатели T1 и T2 | 15 |

Алеко Дякиликов, държавен експерт, дирекция „Модернизация на администрацията“

