



МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ОКОЛНА СРЕДА

1618, София, бул. "Цар Борис III" No 136, п.к. 251 тел. 955 90 11 Факс: 955 90 15

e-mail: iaos@eea.government.bg; http://eea.government.bg

ЗАПОВЕД

№ *170*.....

гр. София, *22.06*..... 2021 г.

На основание чл.5а от Закона за администрацията, чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване (обн. ДВ, бр.78/2006, изм. доп.) и чл. 8, ал. 3, т. 1 от Устройствения правилник на Изпълнителна агенция по околна среда (ИАОС) и с оглед необходимостта от организиране на административното обслужване в ИАОС

УТВЪРЖДАВАМ:

„Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Изпълнителна агенция по околна среда“

Настоящите вътрешни правила са приети от основния състав на Дирекционния съвет на ИАОС с Протокол № 1/22.06.2021 г.

С настоящата заповед отменям Заповед № 287/14.10.2016 г. на Главния секретар на ИАОС.

Заповедта да се сведе до знанието на всички служители, като се публикува във вътрешната мрежа на ИАОС в папка „Вътрешни нормативни актове на ИАОС“.

Контролът по изпълнението на заповедта възлагам на Главния директор на ГД ЛАД и на директорите на дирекции в ИАОС.

„

Заличено обстоятелство

СТЕФКА КИРИЛОВА КОЛЧАКОВА –
И.Д. ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА ИАОС
(Съгласно Заповед № 207 /04.06.2021 г.)

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ОКОЛНА СРЕДА

Приложение

към Заповед № 170 / 22.06.2021 г.

*на главния секретар на изпълнителната агенция по
околна среда*

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**за организация на административното обслужване в Изпълнителна агенция по
околна среда**

София, 2021 г.

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

РАЗДЕЛ ПЪРВИ ПРЕДМЕТ И ОБХВАТ

Чл. 1. С тези правила се уреждат процедурите по предоставяне на административните услуги, извършвани от Изпълнителна агенция по околна среда /ИАОС/ и взаимодействието на административните звена на агенцията при осъществяване на административното обслужване.

Чл. 2. Административното ръководство на общата и специализираната администрация се осъществява от главния секретар на агенцията.

Чл. 3. (1) Седалището и адресът на управление на Агенцията е: гр. София - 1618, бул. „Цар Борис III“ № 136.

(2) Местонахождението на Центъра за административно обслужване (ЦАО) на ИАОС се намира гр. София - 1618, бул. „Цар Борис III“ № 136, на Партер, стая 101, тел. 02/940 64 95. Работното време на ЦАО е от понеделник до петък от 9:00 часа до 17:30 часа.

РАЗДЕЛ ВТОРИ ФУНКЦИИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ „ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ“ (ЦАО)

Чл. 4. Служителите от ЦАО:

1. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. получават и регистрират запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до съответните звена от специализирана администрация.
3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, съгласно установения в нормативните документи ред;
4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приемат и регистрират устни запитвания и заявления по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ);
6. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
7. дават информация за хода на работата по преписката;
8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставят исканите документи;
10. осъществяват контакт със звената работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали и предложения;
11. насочват постъпилите заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения към съответните дирекции в Автоматизираната информационна система за документооборота и контрол на задачите (АИСДКЗ).

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 5. (1) При осъществяване на административно обслужване се спазват принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА), Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване (НАО), съобразно функциите, заложи в Устройствения правилник на Агенцията.

(2) Служителите в звената, които предоставят административни услуги на физически и юридически лица са длъжни да:

1. осигуряват равен достъп до административните услуги;
2. предоставят качествени услуги;
3. предоставят пълна, ясна и точна информация за предоставяните услуги;
4. предоставят информация за различните форми на достъп до услугите;
5. имат отзивчиво отношение към потребителите на услуги, да не уронват престижа на Агенцията и да не пораждат съмнения относно безпристрастността при предоставяне на услугите;
6. изпълняват всички изисквания за комплексно административно обслужване (КАО), заложи в АПК;
7. осигуряват надеждна обратна връзка;
8. следят за добри практики, прилагани в други администрации;
9. сигнализируют и докладват на изпълнителния директор на ИАОС при получени сигнали, съдържащи твърдения за наличие на корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси/измами, нередности, злоупотреби и др.

Чл. 6. (1) Директорите на дирекции, предоставящи административни услуги могат да поискат от изпълнителния директор на ИАОС, с писмен доклад, съгласуван с главния секретар, да бъдат осигурени средства или предприети мерки за повишаване на качеството на предоставяните услуги и/или за повишаване на професионалната квалификация на служителите, участващи в предоставянето на административните услуги.

(2) Исканията по ал. 1 трябва да са аргументирани и подкрепени с необходимите анализи и разчети.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 7. (1) Административното обслужване в ИАОС се изпълнява от служители в ЦАО, както и звена от специализираната администрация, в чийто функции, съгласно Устройствения правилник на ИАОС е предвидено предоставяне на административни услуги;

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

(3) Служителите от ЦАО изпълняват обслужване на принципа „едно гише“, който цели:

а) да осигури тясното сътрудничество между администрацията на ИАОС и потребителите на административни услуги чрез използване на всички форми за достъп – обикновена и електронна поща, телефон, по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

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

Чл. 8 Организацията по изпълнението на заявените административни услуги се извършва от административните звена, в чиито функции е предвидена такава дейност.

Чл. 9. (1) Във връзка с изпълнението на своите задължения всеки служител, отговарящ за заявяването на административни услуги от ЦАО, в процеса на изясняване на условията на дадена административна услуга има право да търси помощта на служител от специализираната администрация/звеното предоставяща административната услуга.

(2) Служител, отказал да предостави исканата информация по служба носи дисциплинарна отговорност по реда на Закона за държавния служител и от Кодекса на труда.

Чл. 10. Писмени искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират от ЦАО на Агенцията, независимо от начина им на получаване.

Чл. 11. (1) Исканията, отправени устно се отразяват в Протокол за устно заявяване на услуги (Приложение № 1), който се попълва от служител от ЦАО;

(2) Протоколът за устно заявяване на услуги се регистрира в деловодната система и става неразделна част от преписката по предоставяната услуга.

Чл. 12. (1) Преглед на документите, съхранявани в Агенцията се извършва чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от ЗДОИ, като звеното, което ги съхранява осигурява помещение, в което да бъде извършен преглед.

(2) По време на прегледа на документите задължително присъства служител на агенцията, определен за организиране на процеса и прилагане на Закона за достъп до обществена информация.

Чл. 13. Предоставянето на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга (административни актове, уведомителни писма, удостоверения, сертификати и др.) се извършва от служител от ЦАО, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или при желание на заявителя – лично на местата, определени за административно обслужване, освен в случаите, когато нормативно не е определен друг ред.

ГЛАВА ТРЕТА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 14. (1) Административните услуги, предоставяни от ИАОС се заявяват за вписване в Регистъра на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(2) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, изменение в информацията за услугата (наименование, срокове, документи, заплащане и др.) или заличаване на съществуваща административна услуга директорът на дирекцията, която предоставя услугата прави предложение в 5-дневен срок от влизане в сила на

нормативния акт до Главния секретар, който възлага на определения служител от дирекция „Информационно осигуряване“ (ИО) да извърши заявяването на обстоятелствата по електронен път чрез ИИСДА.

(3) Заявяването за вписване се извършва в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативния акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административна услуга.

(4) Вписването в Регистъра на услугите на изискуемата информация, съгласно Наредбата за административния регистър, както и промените в нея се извършва от служител, определен със заповед на изпълнителния директор на ИАОС, в срок от 3 дни от деня на вписването, съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(5) Отговорността по актуализиране на информацията в Административния регистър на услугите е на директорите на дирекциите, предоставящи административните услуги.

Чл. 15. ИАОС предоставя административните услуги, вписани в Регистъра на услугите и публикувани на интернет страницата на Агенцията.

Чл. 16. (1) Срокът на отговор за запитвания от общ характер, постъпили в ИАОС е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – 14 дни.

(2) Сроковете по ал. 1 са задължителни.

Чл. 17. Таксите за предоставяните от ИАОС услуги могат да бъдат заплатени по банков път/постерминал или в брой в касата на Агенцията, съгласно Тарифата за таксите, които се събират в системата на МОСВ.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 18. (1) Искане за комплексно административно обслужване се обработва съгласно разпоредбите на АПК и на Наредбата за административно обслужване (НАО) (Приложение № 2);

(2) Дирекцията, получила искане за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга, регистрирано в Автоматизираната информационна система за документооборота и контрол на задачите (АИСДКЗ) на ИАОС предприема незабавно действия за регистриране на искането и придвижване на необходимите документи към администрацията, предоставяща административната услуга.

(3) Дирекциите, предоставящи административни услуги са задължени да предприемат действия за осигуряването по служебен път на документи, необходими за предоставянето на комплексната административна услуга, изготвени в Агенцията или други администрации, освен в случаите, когато заявителя на услугата ги е приложил.

(4) Дирекциите, предоставящи административната услуга могат да изискват незабавно информация или документи от други звена в Агенцията, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на административно обслужване на място.

(5) Административните звена в Агенцията, при поискване от друга администрация, предоставят във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 7 работни дни, информация и документи, необходими за извършване на комплексна административна услуга.

Чл. 19. (1) При подадено заявление за комплексно административно обслужване, с изключение на такова по Закон за опазване на околната среда (ЗООС) и Законът за ограничаване изменението на климата (ЗОИК) дирекциите, отговорни и компетентни за предоставяне на съответната административна услуга извършват проверка относно редовността на подаденото заявление като проверяват наличието на следното съдържание в заявлението:

1. Наименование на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде съответния административен акт;
2. Информация и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени от Агенцията до компетентния орган;
3. Начинът, по който да бъде проучен индивидуалният административен акт, а именно:
 - 3.1. На мястото на заявяване;
 - 3.2. На посочен точен и актуален адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.
4. Приложения:
 - 4.1. Попълнено заявление до компетентния орган по утвърден от него образец за съответната услуга;
 - 4.2. Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такава се изисква;
 - 4.3. Документ за платена такса, ако такава се изисква.

(2) Дирекциите по ал. 1 изготвят информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат изпратени на компетентния орган в сроковете за извършване на съответната административна услуга и изпращат преписката от името на изпълнителния директор на ИАОС до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

(3) Когато заявлението за комплексно административно обслужване не е подписано и при съмнения дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, компетентната дирекция изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок, преписката (производството) се прекратява. Ако искането не отговаря на изискванията на АПК, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това, с указание, че при неотстраняването им преписката (производството) ще бъде прекратено. В този случай, срокът за извършване на действията по ал. 2 започва да тече от датата на отстраняване на нередностите.

(4) При подаване на заявление по реда на ЗООС и ЗОИК се спазват съответните специфични нормативни изисквания.

ГЛАВА ПЕТА

РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ

ЧАСТ I

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И ПРОТЕСТИ

Чл. 20. (1) Жалбите и протестите срещу индивидуалните и общи административни актове се подават в 14-дневен срок от съобщаването им на заинтересованите лица и организации.

(2) Мълчаливият отказ или мълчаливото съгласие за издаване на индивидуален или общ административен акт може да се оспори в едномесечен срок от изтичането на срока, в който административният орган е бил длъжен да се произнесе.

(3) Жалбите и протестите се разглеждат по реда на АПК.

ЧАСТ II

ПОДАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ

Чл. 21. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, както и да се подават лично или чрез упълномощен представител, по телефон или електронна поща.

(2) В писмена форма се подават в ЦАО на ИАОС на адрес: гр. София 1618, бул. "Цар Борис III" № 136, ет. 1, стая 101 или по пощата на същия адрес, или се поставят в специално създадената за това кутия за сигнали и предложения, поставена във фоайето на сградата на ИАОС.

(3) Подадените предложения и сигнали се регистрират в Регистър за предложенията и сигналите.

(4) Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Чл. 22. (1) Предложенията и сигналите, които не са от компетентността на ИАОС, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилният предложението или сигнала.

(2) Решението по предложението се взема най-късно два месеца след постъпването му и се съобщава на подателя в 7 - дневен срок от датата на постановяването му. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен от по-горестоящия орган - министъра на околната среда и водите, до 6 месеца, за което се съобщава на подателя.

(3) Решението по сигнала се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от по-горестоящия орган, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

ГЛАВА ШЕСТА

КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 23. (1) Контролът по изпълнението на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената,

предоставящи административните услуги (директорите на дирекции). Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставяните услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 5, ал. 2.

(2) Директорите на дирекции, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответните мерки при всеки отделен случай на неприклучените в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

ГЛАВА СЕДМА МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 24. (1) За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ИАОС и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез:

1. създава се възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на метод за обратна връзка.

2. периодично:

а) изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите;

б) измерват удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания (Приложение № 3);

2. провеждане на консултации със служителите;

3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;

6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

7. описание на пътя на потребителя;

8. провеждане на социологическо проучване;

9. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

10. анализ на вторична информация.

(3) Методите за обратна връзка са задължителни по ал. 2, т. 1-5

Чл. 25. (1) Данните по чл. 24 се използват за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(2) Изготвянето на периодични анализи от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите дава ясна представа за съществуващото положение и за наличие за проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(3) Всяка година ИАОС изготвя Доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който публикува на официалната си интернет страница до 1 април.

(4) Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и резултатите от тях относно състоянието и подобряването на административното обслужване.

Чл. 26. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Харта на клиента, както и по друг подходящ начин.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите Вътрешни правила отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Изпълнителната агенция по околна среда, утвърдени със Заповед № 215/12.10.2010 г., изменени и допълнени със Заповед №248/22.10.2013 г. и Заповед №142/17.06.2015 г. и Заповед № 287/14.10.2016 г. на главния секретар на ИАОС.

§ 2. Правилата се изготвят и утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и Преходните и заключителни разпоредби на системата за финансово управление и контрол.

§ 3. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им със заповед от главния секретар на Изпълнителна агенция по околна среда.

§ 4. Допълнения и изменения на правилата имат действие след утвърждаването им от главния секретар на Изпълнителна агенция по околна среда.

§ 5. При промяна на реда за предоставяне на услуга, осъществявана от ИАОС, се прилага новият ред, регламентиран в конкретен нормативен акт.

§ 6. При промяна в цената на услуга, предоставяна от ИАОС, се заплаща цената, регламентирана в конкретния нормативен или друг акт.

§ 7. Контролът по изпълнението на вътрешните правила се възлага на главния директор и директорите на дирекции в ИАОС.

§ 8. За всички неуредени с настоящите Вътрешни правила въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване и други относими нормативни актове.

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ОКОЛНА СРЕДА

ПРОТОКОЛ

за устно заявяване на услуга

Днес, служителят
на длъжност.....
В.....
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол в уверение на това, че
заявителят.....,
с постоянен или настоящ адрес: гр./с.,
ул. (ж.к.).....,
тел:, факс,
електронна поща

Устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

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

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

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от Звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща

Длъжностно лице: Заявител:
(подпис) (подпис)

ДО
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
ПО ОКОЛНА СРЕДА

ЗАЯВЛЕНИЕ

за предоставяне на комплексна административна услуга

От.....,
постоянен или настоящ адрес: гр./с.,
ул.(ж.к).....,тел.....,
факс....., електронна поща

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

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

1.
2.

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

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....,
като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалния административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от Звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща

Приложени документи:

Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга

Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такава се изисква

Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:
гр./с.

Подпис:
(.....)



АНКЕТНА КАРТА

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Анкетната карта е създадена, за да проучи удовлетвореността Ви като потребител на административни услуги, предоставяни от Изпълнителна агенция по околна среда (ИАОС). Ще Ви бъдем благодарни, ако отделите няколко минути за попълването ѝ като маркирате отговора, който най-точно отразява Вашето мнение.

1. Използвали ли сте до сега услуги, предоставяни от администрацията ни?

- да
- не

2. Колко често ползвате услугите, предоставяни от ИАОС?

- За първи път използвам услуга
- Един път на няколко години
- Няколко пъти годишно
- Всеки месец
- Много често

3. От къде получихте информация за предоставяните от ИАОС услуги?

- Медии
- Интернет
- Нормативни документи
- Информационно табло
- Роднини / приятели / познати
- От личен разговор със служител от Агенцията
- От телефонен разговор със служител от Агенцията

4. Лесно ли се намира информация за услугите, извършвани от ИАОС?

- да
- не
- не мога да преценя

5. Информацията за услугите (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е ясна и лесно разбираема?

- да
 не
 не мога да преценя

6. Устните обяснения, които дават служителите, преценявате като:

- | | | |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| ясни и лесно разбираеми | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |
| точни | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |
| пълни | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |

7. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на административните услуги, извършвани от ИАОС?

- да
 не

8. За колко време бяхте обслужен/а?

- до 10 минути
 до 20 минути
 над 20 минути

9. Служителите от центъра за административно обслужване са се отнесли към Вас:

- | | | |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| вежливо и с уважение | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |
| формално и нелюбезно | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |
| с разбиране на проблема | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |

10. Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната услуга?

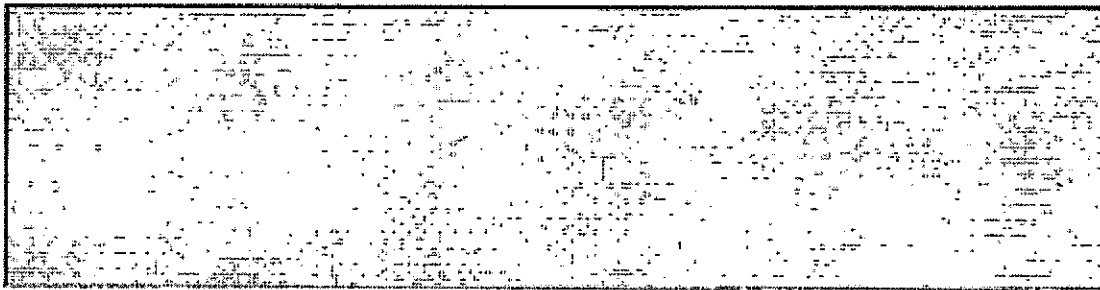
- да
 не
 не мога да преценя

11. Били ли сте свидетел на корупционна проява на служителите?

- да
 не
 не мога да преценя

12. Ако сте отговорили положително на въпроси 10 и 11, бихте ли посочили кое според Вас създава условия за корупция?

- усложнени процедури при подаване на документи
- създаването на формални пречки от страна на служители
- друго мнение (моля посочете)



13. Коя от формите за обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрение?

- Достъпът до информация за предоставените услуги
- Качеството на предоставената информация
- Отношението на служителите към клиентите
- Компетентността на служителите
- Друго, уточнете

