



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - ШУМЕН
гр. Шумен, ул. "Любен Каравелов" № 28^а, п. код 9700, тел. 054/800-703, факс 054/800-704

ЗАПОВЕД

№ *19.05-52*

гр. Шумен, *11.03*.....2019 г.

На основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. и чл. 5, ал. (1), т. 17 от Устройствения правилник на РДГ Шумен

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Регионална дирекция по горите - Шумен.

2. Отменям Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Регионална дирекция по горите - Шумен, утвърдени и влезли в сила от 01.12.2016 година.

3. Настоящата заповед да се сведе до знанието на съответните длъжностни лица за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на зам. директора на РДГ Шумен.

Директор РДГ Шумен

инж. Емил Гелов





ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ-ШУМЕН

гр.Шумен, ул. «Любен Каравелов» № 28А тел. 054800703 факс 054800704

УТВЪРЖДАВАМ



ИНЖ. ЕМИЛ ГЕЛОВ

ДИРЕКТОР НА РДГ ШУМЕН

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ**

2019 година

Раздел I

ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 1. Тези вътрешни правила уреждат организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания и жалби на гражданите и организациите.

Чл. 2 (1) Регионална дирекция по горите (РДГ), осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

1. законност;
2. съразмерност-разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. истинност;
5. равенство и взаимно уважение;
6. самостоятелност и безпристрастност;
7. бързина и процесуална икономия;
8. достъпност, публичност и прозрачност;
9. последователност и предвидимост;
10. отговорност и отчетност;
11. ефективност;
12. субординация и координация;
13. съпричастност;
14. конфиденциалност.

(2) Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл. 3. РДГ- Шумен гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване,

като в тази връзка служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите;

2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;

3. да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
4. да не разкриват поверителна информация;
5. да проявяват инициативност, относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване, като правят предложения и инициират прилагането на нови решения;
6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
7. да използват ясен и точен език;
8. да се стремят гражданина да получи отговор на всички интересоващи го въпроси;
9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
10. да носят служебен бадж, да съобщават на клиента името и длъжността си, при телефонни обаждания - да съобщават названието на администрацията и да се представят;
11. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
12. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Чл. 4. В РДГ Шумен се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания - 7 дни;
2. за вземане на решение по предложение - 1 месец;
3. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган/администрация - 3 дни;
5. за вземане на решение по сигнал - 1 месец;
6. за съобщаване на решение по сигнал - 3 дни от постановяване на решението;
7. човек без уговорена среща трябва да чака, за да бъде приет и изслушан или време за чакане във фронт офиса - 20 минути;
8. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация- 14 дни след датата на регистриране;
9. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 7 дни;

11. за разглеждане на получена информация - 30 дни от датата на получаване на информацията;

12. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите, препратени за разглеждане от омбудсмана -14 дни;

Чл. 5. РДГ Шумен , предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на Административнопроцесуалния кодекс;

2. отговори на запитвания;

3. консултации по телефон;

4. консултации по интернет;

5. предоставяне на достъп до обществена информация;

6. издаване на удостоверение за трудов стаж;

7. издаване на удостоверение за осигурителен доход;

Чл.6.(1) Дирекция АПФРД организира цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица.

(2) Във връзка с административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез служителите от дирекция АПФРД, имащи компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.

(3) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават чрез служителите в „Деловодство“

(4) Неправилно подадените искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения до РДГ се препращат не по-късно от три дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ИАГ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл.7. (1) Служителите по чл. 6, ал. 3 регистрират постъпилия сигнал/предложение в автоматизираната система за документооборота с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

(2) Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция, в която се определя и срокът за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

(3) По въпроси от смесена компетентност административното звено, посочено като първо в резолюцията, изготвя обобщеното становище, освен ако в нарочно писмо не е определено кое административно звено или служител ще изготви обобщеното становище на РДГ.

Чл. 8. (1) Становището/отговорът на РДГ се изготвя в 2 (два) екземпляра - един със съгласувателни подписи и един без съгласувателни подписи и се подписва от директора на РДГ.

(2) Екземплярът, със съгласувателните подписи е предназначен за съхранение в деловодството, респективно в архива на РДГ.

Чл. 9. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към директора на РДГ.

Раздел III

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИ ИСКАНИЯ И ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 10 (1) Служителите по чл. 6, ал. 3 предоставят на потребителите информация за административните услуги, които предлага РДГ, разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, когато има предварително установен ред.

(2) Служителите по чл. 6, ал. 3 приемат заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрират ги, след което ги насочват към компетентното административно звено за изпълнение.

(3) Служителите по чл. 6, ал. 3 разясняват начина на плащане на заявената административна услуга.

(4) Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица най-късно в сроковете, установени в нормативните актове.

Чл. 11. Служителите по чл. 6, ал. 3 отговарят на запитвания от общ характер и предоставят образци на документи.

Раздел IV

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. Подборът на персонала да се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 13. Специализираното обучение, организирано по утвърден от директора график, е насочено към развитие на:

1. умения за работа с информационно - деловодната система и отделните ѝ решения, както и внедряване на нови модули;
2. актуални знания за нормативните актове;
3. психологически знания и умения;
4. познания в областта на комуникационните и информационни технологии.

Чл. 14. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в звеното за административно обслужване.

Чл. 15. За служителите в звеното за административно обслужване се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

Чл. 16. За служителите в звеното за административно обслужване се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 17. Служителите на звеното за административно обслужване проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. „Потребител на административна услуга“ е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§ 2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на РДГ.

§ 3. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не

изискват експертен отговор.

§ 4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на РДГ се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

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

§ 7. Настоящите вътрешни правила са утвърдени със заповед №от2019 г. на директор на РДГ Шумен и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РДГ Шумен, в сила от 01.12.2016 г.