

УТВЪРЖДАВАМ:
ИНЖ. НИКОЛАЙ НИКОЛОВ
ДИРЕКТОР РДГ – ВЕЛИКО ТЪРНОВО

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – ВЕЛИКО ТЪРНОВО

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 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 гражданинът да получи отговор на всички интересувачи 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 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 поставяне на решението;
7. човек без уговорена среща трябва да чака, за да бъде приет и изслушан – 20 минути;
8. за отговор на телефонни обаждания за запитвания – 10 минути;
9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистриране;
10. 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 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 на място
4. консултации по телефон
5. консултации по интернет
6. предоставяне на достъп до обществена информация
7. издаване на удостоверение за трудов стаж
8. издаване на удостоверение за осигурителен доход
9. удостоверяване на подпис и печат върху актове, издавани от директора на РДГ
10. издаване на удостоверения по Закона за горите, Закона за лова и опазване на дивеча и подзаконовите актове по тяхното прилагане.

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 служителя в Деловодството в административната сграда на РДГ – Велико Търново, лицензирани пощенски оператори и по електронен път

(4) Координацията и контролът на дейността по административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от служителите по ал. 2 и 3.

(5) 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 РДГ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 7. (1) Служителят по чл. 6, ал. 3 регистрира постъпилия сигнал/предложение в автоматизираната система за документооборот с регистрационен номер, под който номер 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, служителят на първо място в резолюцията, изготвя обобщеното становище, освен ако в нарочно писмо не е определено кой 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 директор, заместник-директор.

(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) Служителят по чл. 6, ал. 3 предоставя 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) Служителят по чл. 6, ал. 3 приема заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрира ги, след което ги насочва към компетентния служител за изпълнение.

(3) Служителят по чл. 6, ал. 3 разяснява 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. Служителят по чл. 6, ал. 3 отговаря на запитвания от общ характер и предоставя образци на документи.

Раздел IV

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. Подборът на персонала за работа в деловодството на РДГ се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 13. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в звеното за административно обслужване.

Чл. 14. За служителите в звеното за административно обслужване се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

Чл. 15. За служителите в звеното за административно обслужване се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 16. 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 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 приemanето им.

§ 7. Настоящите вътрешни правила са утвърдени със заповед № РД06-51 от 08.03.2019 г. на директора на РДГ и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РДГ – Велико Търново, утвърдени от 2015 г.