



ЗАПОВЕД

1.3.2019 г.

X ЗАП-172 / 01.03.2019

рег. дата

Signed by: Lili Lyubenova Zarkova

На основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. и одобрен доклад с рег. индекс ИАГ⁷⁵³².....от ²⁶.....02.2019 г.,

НАРЕЖДАМ

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Изпълнителна агенция по горите.

2. Отменям Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Държавна агенция по горите, утвърдени със заповед № 461/13.03.2008 г. на главния секретар на Държавна агенция по горите, изменени със заповед № 1057/22.11.2017 г. на изпълнителния директор на ИАГ.

3. Началникът на отдел „Правно-административно обслужване“ да сведе до знанието на всички служители в ИАГ правилата по т. 1, а директорът на дирекция "Информационно обслужване и връзки с обществеността" да ги публикува на интернет страницата на ИАГ.

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

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на главния секретар на Изпълнителна агенция по горите.

X инж. Мирослав Джупаров

инж. Мирослав Джупаров

изпълнителен директор

Signed by: Miroslav Lazarov Dzhuparov

НВ/АПОЧР



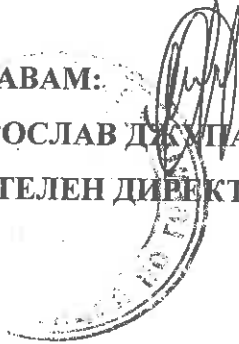
МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ

София, бул. "Христо Ботев" № 55, п. код 1040, тел. централа 98511199, факс 981 37 36

УТВЪРЖДАВАМ:

ИНЖ. МИРОСЛАВ ДЖУПАРОВ

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ

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) Изпълнителна агенция по горите (ИАГ), 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, а за хора със специфични възможности ИАГ осигурява тълковник на Брайлово писмо и жестомимичен превод.

Чл. 3. ИАГ 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, „горещ“ телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;

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

4. да 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 интересуващи 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 ИАГ 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 отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони 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. ИАГ, 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 гише № 4, разположено в Приемната на Министерство на земеделието, храните и горите;

4. консултации по «горещ» 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 изпълнителния директор на ИАГ;

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 АПОЧР 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 АПОЧР, имащи компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.

(3) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават чрез служителя, обслужващ гише № 4, разположено в Приемната на Министерство на земеделието, храните и горите, 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 ИАГ 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) Служителят по чл. 6, ал. 3 регистрира постъпилите 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 ИАГ.

Чл. 8. (1) Становището/отговорът на ИАГ се изготвя в 2 (два) екземпляра – един със съгласувателни подписи и един без съгласувателни подписи и се подписва от изпълнителен директор, заместник-изпълнителен директор и/или главен секретар.

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

Чл. 9. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или поражащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към изпълнителния директор на ИАГ.

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 ИАГ, 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 компетентното административно звено за изпълнение.

(3) Служителят по чл. 6, ал. 3 разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминално устройство ПОС, намиращо се на гише № 4 в Приемната на Министерство на земеделието, храните и горите.

(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 ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. Подборът на персонала за работа във фронт офиса се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

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

1. умения за работа с информационно - деловодната система и отделните й решения, както и внедряване на нови модули;
2. административно обслужване на “едно гише” – принципи, методи, решения, добри практики;
3. актуални знания за нормативните актове;
4. психологически знания и умения;
5. 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 ИАГ и нейните структури.

§ 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 ИАГ се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 5. Вътрешните правила за административното обслужване в ИАГ 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 изпълнителния директор на ИАГ и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Държавна агенция по горите, утвърдени със заповед № 461/13.03.2008 г. на главния секретар на ДАГ, изменени със заповед № 1057/22.11.2017 г. на изпълнителния директор на ИАГ.