



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ЛЕСОЗАЩИТНА СТАНЦИЯ – ПЛОВДИВ

4017 Пловдив
ул. "Славянска" №82

тел./fax+359 32 628 816

ОДОБРИЛ:
ИНЖ. П.ДЕРМЕНДЖИЕВ
гр.Пловдив, 15.10.2021г.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
ЛЕСОЗАЩИТНА СТАНЦИЯ ГР. ПЛОВДИВ**

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/ Лесозащитна станция – гр.Пловдив, наричана по-нататък ЛЗС гр. Пловдив, 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 ЛЗС ГР. ПЛОВДИВ осигурява тълковник на Брайлово писмо и жестомимичен превод, след предварителна заявка.

Чл. 3. ЛЗС гр. Пловдив гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване като 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(+359 32628816) , 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: да правят предложения и да 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 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. 3. В станцията се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания – 1 месец;
2. за вземане на решение по предложение – 2 месеца;
3. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган /администрация/ - 7 дни;
5. за вземане на решение по сигнал - 2 месеца;
6. за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;
7. човек без уговорена среща трябва да чака, за да бъде приет и изслушан или време за чакане във фоайето – 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 - 14 дни;
11. за разглеждане на получена на 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. 4. ЛЗС гр. Пловдив, предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на АПК;
2. отговори на запитвания;
3. консултации в приемната на министерството;
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 председателя на ЛЗС гр. Пловдив.

Чл. 5. (1) Зам. Директора организира цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица, а служителят отговарящ деловодството – приема и завежда в МИКСИ.

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

(3) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават сградата на ЛЗС гр. Пловдив на ул.Славянска №82 и/или по пощата.

(4) Координацията и контролът на дейността по административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от служителите по ал.1.

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

Раздел II ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ЛЗС ГР. ПЛОВДИВ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 6. (1) Служителят по чл. 5, регистрира постъпилите сигнал/предложение в автоматизираната система за документооборота с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други институции, когато това е необходимо за изготвянето на съвместно становището/отговора.

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

(3) По въпроси от смесена компетентност на служители, посочено като първо в резолюцията изготвя обобщеното становище, освен ако в нарочно писмо не е определено кой служител ще изготви обобщеното становище на ЛЗС ГР. ПЛОВДИВ.

Чл. 7. (1) Становището/отговорът на ЛЗС ГР. ПЛОВДИВ се изготвя в 2 (два) екземпляра – един със съгласувателни подписи и един без съгласувателни подписи, само с инициалите на изготвилите/ите и се подписва от Директора.

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

Чл. 8. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията – съгласно процедурата на ЛЗС-Пловдив.

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

Чл.9. (1) Служителят по чл. 5, предоставя на потребителите информация за административните услуги, които предлага ЛЗС ГР. ПЛОВДИВ, и разяснява

изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, когато има предварително установен ред.

(2) Служителят отговарящ за деловодството приема заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрира ги, след което ги предоставя на директора за резолюция.

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

Чл.10. Служителят по чл. 5, отговаря на запитвания от общ характер и предоставя образци на документи.

Раздел IV

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 11. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите за административно обслужване.

Чл. 12. За служителят по чл.5 се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 14. Служителят по чл.5 проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

V. Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

1. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

2. 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, дискусии, социологически проучвания и др.

3. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

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 администрацията на ЛЗС ГР. ПЛОВДИВ, нейните структури, специализирани териториални звена и държавни дивечовъдни станции.

§ 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 ЛЗС ГР. ПЛОВДИВ се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 5. Вътрешните правила за административното обслужване в ЛЗС ГР. ПЛОВДИВ се издават на основание чл.12, ал. 2 от Устройственият Правилник на ЛЗС /ДВ85 от 12.10.2021/.

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



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ЛЕСОЗАЩИТНА СТАНЦИЯ – ПЛОВДИВ**

4017 Пловдив
ул. "Славянска" №82

тел.: +359 32 628 816
e-mail: lzsplodiv@iag.bg
lzsplodiv@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ
ДИРЕКТОР ЛЗС:
(инж. Пенчо Дерменджиев)

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
ПО ТЕЛЕФОНА
В ЛЕСОЗАЩИТНА СТАНЦИЯ- ПЛОВДИВ

ПЛОВДИВ
2022 г.

РАЗДЕЛ I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Тези Вътрешни правила се изготвят във връзка с чл.8а, ал. 4 от Наредбата за административното обслужване и в съответствие с нормативните изискванията, утвърдени с Решение № 299 от 10 май 2022 г. на Министерски съвет за приемане на наръчник за организацията на административното обслужване по телефона.

(2) Правилата по ал. 1 съдържат:

- Практически насоки за организацията на комуникацията по телефона в съответствие на съвременните изисквания и нуждите на потребителите на услуги;
- Класификация на въпроси, в зависимост в обхвата на чия компетентност попадат – специализирана или обща администрация;
- Отговори на запитвания от общ характер и образци на документи;
- Процедури, свързани с използване на телефона при осъществяване на административно обслужване.

Чл. 2. Правилата целят да подобрят вътрешните процеси и процедури на комуникация с потребителите, така че да се осигури повишаване на нивото на обслужване. Те представляват допълнение към Инструкцията за организацията на деловодната дейност, документооборота и административното обслужване в ЛЗС–Пловдив и Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в ЛЗС–Пловдив.

Чл. 3. Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на центъра за административно обслужване/ Касиер-домакин при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

РАЗДЕЛ II

ПРАКТИЧЕСКИ НАСОКИ ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА КОМУНИКАЦИЯТА ПО ТЕЛЕФОНА

Чл. 4. (1) Касиер-домакин отговаря на запитвания от общ характер и предоставя образци на документи, като организира предаването им от разстояние.

(2) Касиер-домакин предоставя на потребителите информация за административните услуги, които предлага ЛЗС-Пловдив, за изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, съгласно предварително установен ред.

(3) При въпрос отправен по телефона, изискващ конкретни знания, специфика или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга Касиер-домакин насочва потребителите към контакт със съответното специалист-експерт на администрацията, като предоставя възможност на потребителя да избира дали връзката с експерт да бъде осъществена чрез:

- Предоставяне на друг телефонен номер;
- Прехвърляне на обаждането;
- Предоставяне на телефонен номер от потребителя, на който той да бъде потърсен от съответния компетентен служител от специализираната администрация

Тези методи за връзка се използват съвкупно или поотделно, в зависимост от желанието на потребителя.

ВЪПРОСИ ОТ ОБЩА КОМПЕТЕНТНОСТ И ВЪПРОСИ ОТ СПЕЦИФИЧНА СФЕРА НА КОМПЕТЕНТНОСТ

Чл. 5. Административното и техническото обслужване на ЛЗС в административната дейност, се:

- организира и осъществява деловодната дейност, обработва и съхранява деловоден архив на ЛЗС– технически сътрудник;
- организира и координира работата с постъпилите жалби, молби, сигнали и предложения на граждани и други документи– технически сътрудник;
- извършва обработка на счетоводната и икономическата документация, която отразява процеси, свързани с дейността на ЛЗС– гл. счетоводител;
- извършва счетоводното отчитане на приходите в брой- гл. счетоводител;
- извършва счетоводното отчитане на приходите по сметка- гл. счетоводител;

Чл. 6. Административното обслужване в специализираната дейност, подпомага директора на ЛЗС при осъществяване на неговите правомощия, чрез зам.директора и гл.експерти в Станцията, като:

- консултира и контролира собствениците на гори във всички етапи на опазването на горите от болести и вредители, както и от повреди от абиотичен фактор;
- контролира изработването и изпълнението на лесопатологичният модул;
- дава становища по лесозащитни проблеми;

ОТГОВОРИ НА ЗАПИТВАНИЯ ОТ ОБЩ ХАРАКТЕР И ОБРАЗЦИ НА ДОКУМЕНТИ

Чл. 7. Касиер-домакин отговаря на запитвания от общ характер както следва:

- Адрес на ЛЗС- Пловдив– гр. Пловдив, ул. „Славянска” № 82;
- Работно време– от 08:00 до 17:00, с почивка от 12:00 до 13:00 часа. Центърът за административно обслужване (ЦАО) – Деловодството на ЛЗС– Пловдив работи при непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време.
- Транспорт, с който може да се стигне до сградата- автомобил, градски транспорт;
- Възможност за паркиране- ЛЗС- Пловдив разполага с паркинг в района на сградата;
- Вход за граждани – входът се намира от към ул. „Славянска”;
- Режим на достъп- пропускателен режим;
- Натоварени часове – от 09:00 до 11:00 и от 14:00 до 15:00ч.
- Време на изчакване от потребителя, за да бъде обслужен- 5-10 минути.

ПРОЦЕДУРИ, СВЪРЗАНИ С ИЗПОЛЗВАНЕ НА ТЕЛЕФОНА ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 8. При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/ звеното, към което принадлежат.

Чл. 9. Обслужването на потребителите се осъществява при спазването на следните правила за комуникация:

(1) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

- инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";
- обръщение "Госпожо/ господине";
- запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/ полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";
- завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен с: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";
- завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

(2) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

(3) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

(4) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/ или напитки;

(5) фокусът върху потребностите на потребителя е водещ;

(6) предоставя се структурирана и изчерпателна информация в хода на разговора с потребителя, без да се насочва сам да проверява в общодостъпните източници – електронна страница и Административен регистър. Пренасочване на потребителя към търсене на информация на интернет страницата се допуска само по отношение на публикуваните образци на документи;

(7) в зависимост от необходимостта от допълнителна помощ/ информация се записват данни за обратна връзка с потребителите.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1 Настоящите вътрешни правила могат да бъдат променяни, допълвани или отменени, чрез издаване на нова ревизия на документа от директора на ЛЗС- Пловдив.