

УТВЪРЖДАВАМ,



ИНЖ. ДИЛЯНА ПИРОНКОВА

ДИРЕКТОР НА РДГ- В. ТЪРНОВО

със Заповед № РД06-70 / 2504г.

НА РЪЧНИК

**за организация на административното обслужване по
телефона в Регионална дирекция по горите – Велико Търново**

2024 година, гр. Велико Търново

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Въведение

II. Подобряване на организацията и оптимизиране на вътрешните процеси, за да се осигури ефективно използване на телефона при осъществяването на административно обслужване

II.1. Подобряване на организацията по използване на телефоните при осъществяване на административно обслужване

II.1.1. Посочване на телефонни номера, на които може да се получи информация за административното обслужване

II.1.2. Оптимизиране на съдържанието и начина на представяне на информацията

II.1.3. Осигуряване на актуалност и идентичност на публикуваната информация

II.2. Оптимизиране на вътрешните процеси по заявяване на административни услуги и комуникацията във връзка с вече заявени услуги

II.2.1. Оптимизиране на процесите на обслужването

II.2.2. Разширяване на съществуващите възможности за комуникация

II.2.3. Прилагане на стандартите за качество, свързани с комуникацията с потребителите при осъществяване на обслужването по телефона

II.3. Използване на съвременните технологични възможности, за да се подобри качеството на административното обслужване. Организиране и използване на допълнителни канали за комуникация.

III. Подобряване на качеството на предоставяното административно обслужване по телефона

III.1. Подобряване на начина на общуване по телефона

III.1.1. Спазване на етикета за комуникация, съгласно стандартите за качество на обслужването, насочени към идентификация на служителите и правила за водене на комуникация

III.2. Предоставяне по телефона на необходимата на потребителя информация за обслужването и услугите

III.2.1. Предоставяне на ясна, пълна, точна и достоверна информация, съобразно компетентността на администрацията на РДГ - Велико Търново

III.2.2. Предоставяне на информацията на достъпен и разбираем език

I. Въведение

Наръчникът за организация на административното обслужване по телефона в Регионална дирекция по горите – Велико Търново се приема със заповед на директора на РДГ - Велико Търново на основание чл. 8а от Наредбата за административното обслужване (НАО), чл. 5, ал. 1, т. 1 от Устройствения правилник на регионалните дирекции по горите във връзка с Решение № 299 от 10.05.2022 г. за приемане на Наръчник за организацията на административното обслужване по телефона и в изпълнение на писмо с изх. рег. № ИАГ-11114/17.05.2022 г. на инж. Филип Ковашки-и.д. Изпълнителен директор на ИАГ.

Наръчникът:

- определя практическите стъпки за организация на комуникацията по телефона в съответствие със съвременните изисквания и нуждите на потребителите на услуги;
- съдържа указания и препоръки, насочени към подобряване на вътрешните процеси и процедури, свързани с използване на телефона при осъществяване на административно обслужване;
- съдържа предложения и допълнителни начини, които да се въведат поетапно с цел повишаване нивото на обслужване, при наличие на възможност за тяхното въвеждане.

II. Подобряване на организацията и оптимизиране на вътрешните процеси, за да се осигури на ефективно използване на телефона при осъществяването на административно обслужване.

II.1. Подобряване на организацията по използване на телефоните при осъществяване на административно обслужване.

II.1.1. Телефонният номер на деловодството на РДГ - Велико Търново се определя за основен за административното обслужване по телефона.

- Обслужването по телефона се осъществява от старши специалист – административно обслужване /съответния служител, който го замества/, а при отсъствието му – от гл. експерт ЧР и/или финансов контрольор. При въпроси от компетентността на конкретен служител (в зависимост от поставените въпроси по телефона и за коя от предоставените административни услуги от РДГ – Велико Търново се отнася) обслужването се осъществява от съответния компетентен служител на РДГ – Велико Търново;

- В случай че компетентният служител не е на разположение, включително поради отпуск или друга служебна ангажираност, за всеки конкретен случай, се определя от ръководството на РДГ – Велико Търново негов заместник, който да поеме задълженията за комуникация с потребителите по телефона, за което се информира своевременно старши специалист – административно обслужване, съответно заместващия го служител;

- Задълженията за комуникация по телефона, като част от административното обслужване по телефона на РДГ – Велико Търново, са част от длъжностните

характеристики на съответните длъжности и ще се оценяват и по този параметър от преките им ръководители;

- Служителите на РДГ – Велико Търново, които предоставят административно обслужване по телефона, подлежат на обучение за предоставяне на административно обслужване по телефона;

- Прекият ръководител на служителите на РДГ – Велико Търново, които предоставят административно обслужване по телефона, изисква периодична обратна връзка от съответните служители относно осъществяването на административно обслужване по телефона;

- В РДГ – Велико Търново се прилагат методи за обратната връзка от потребителите, измерване и управление на тяхната удовлетвореност чрез задаване на конкретни въпроси в тази насока.

Разделение на общата и специализираната администрация при предоставянето на административно обслужване по телефона:

- Служителите от дирекция АПФР на РДГ – Велико Търново предоставят административно обслужване по телефона, предвид спецификата на този канал за комуникация с потребителите в зависимост от определените ѝ функции съгласно чл. 10 от Устройствения правилник на РДГ;

- Служителите от дирекция Горско стопанство на РДГ – Велико Търново предоставят административно обслужване по телефона, предвид спецификата на този канал за комуникация с потребителите, в зависимост от определените ѝ функции съгласно чл. 11, ал. 1 от Устройствения правилник на РДГ, в т. ч. информация за предоставяните административни услуги от РДГ – Велико Търново, съгласно публикувания списък в Административния регистър с административните услуги на РДГ.

- Старши специалист – административно обслужване и при негово отсъствие - съответният служител, насочват въпросите по телефона по компетентност до съответния служител/експерт и/или осъществяват връзка по телефона със същия/същите, които вече работят експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване;

- Преките ръководители на служителите както в общата, така и в специализираната администрация на РДГ – Велико Търново информират периодично служителите за техните конкретни и съвместни задължения във връзка с административното обслужване.

Организиране на комуникацията между общата и специализирана администрация:

- При въпрос, отправен до служителя, заемащ длъжността старши специалист – административно обслужване, съответно в негово отсъствие - до съответния служител, изискващ конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга, същите насочват потребителите към контакт със съответния служител/експерт в администрацията;

- служителят, заемащ длъжността старши специалист – административно обслужване, а при негово отсъствие - съответният служител, задължително следва да предоставят на потребителите по телефона на административна услуга, възможност да избират дали връзката с конкретен експерт от дирекция Горско стопанство на РДГ – Велико Търново или служител от дирекция АПФР да бъде осъществена чрез:

- предоставяне на друг телефонен номер и/или
- прехвърляне на обаждането, и/или
- предоставяне на телефонен номер на потребителя, на който той да бъде потърсен от съответния компетентен служител от специализираната или общата администрация.

Тези методи за връзка следва да се използват съвкупно или поотделно в зависимост от желанието на потребителя;

- Всеки един служител на експертна длъжност в дирекция Горско стопанство на РДГ – Велико Търново следва да може да поеме отговорите на специализираните запитвания относими към неговите прски служебни задължения и компетентности. За всеки конкретен случай прекият ръководител на отсъстващ служител определя служител, който да го замества при отсъствие и го уведомява за задълженията му за административно обслужване по телефона, и/или сам поема административното обслужване по телефона, по преценка и при необходимост;

- В случай, че конкретен служител от специализираната администрация не е на разположение, следва прекият му ръководител незабавно да уведоми старши специалист – административно обслужване, а при негово отсъствие - съответния служител, като им предостави данни за определения заместник. Заместник-директорът има задължение за осъществяване на пряка връзка между общата и специализираната администрация по повод отсъстващи служители.

II.1.2. Оптимизиране съдържанието и начина на представяне на информацията

Публикуване на необходимата информация за осъществяване на контакт с администрацията на РДГ – Велико Търново:

- Информацията относно реда и начина за осъществяване на комуникацията с администрацията на РДГ - Велико Търново по телефона се публикува на видно място в интернет страницата на Дирекцията, без да е необходимо потребителите да влизат в различни раздели или подраздели.

II.1.3. Осигуряване на актуалност и идентичност на публикуваната информация

Поддържане актуална публикуваната информация и осигуряване на нейната идентичност във всички източници:

- Гл. експерт системен администратор на РДГ - Велико Търново следи за поддържането (вкл. актуализацията и промяната) на информацията и осигуряването на нейната идентичност на интернет страницата на РДГ – Велико Търново и Административен регистър, а старши специалист – административно обслужване - на информационни табла и др. общодостъпни места;

- Вписванията на информацията в Административния регистър се извършва от гл. експерт - системен администратор на РДГ - Велико Търново.

- Всеки един експерт в зависимост от своята компетентност и вида на съответната административна услуга е отговорен за актуалността и идентичността на информацията на съответните платформи, като информира прекия си ръководител и гл. експерт системен администратор /старши специалист – административно обслужване/ незабавно при установяване на несъответствие или при необходимост от актуализация на данните.

II.2. Оптимизиране на вътрешните процеси по заявяване на административни услуги и комуникацията във връзка с вече заявени услуги

II.2.1. Оптимизиране на процесите на обслужването

Кръг на потребители на услуги при предоставяне на административно обслужване по телефона:

- Заместник-директорът на РДГ – Велико Търново идентифицира основните групи потребители на административни услуги на Дирекцията и анализира техните информационни потребности;

- Заместник-директорът следва да следи дали служителите от общата и специализирана администрация на РДГ – Велико Търново притежават необходимите умения за комуникация и работа със съответните групи потребители и при необходимост прави предложение до директора за осигуряване на подходящи обучения;

- Служителите, които предоставят административно обслужване по телефона, следва периодично да се отчитат на преките си ръководители относно осъществяването на административно обслужване по телефона;

Осигуряване възможност за поемане на всички обаждания от потребителите в рамките на обявеното работно време:

- Предвид характера и обема на предоставяното от администрацията на РДГ – Велико Търново административно обслужване и в частност по телефона, служителят, ангажиран с комуникацията с потребителите по телефон – както за предоставяне на информация за осъществяването административно обслужване, така и за предоставяне на информация за конкретна услуга по този канал е старши специалист – административно обслужване в РДГ – Велико Търново, а при негово отсъствие - съответният служител, както и съответният експерт според поставените въпроси.

- Функциите по административно обслужване на потребителите по телефона, в случай на отсъствие на служителите, натоварени с тези задължения, се поемат от определени от заместник-директора заместващи служители или лично, по преценка и при необходимост.

II.2.2. Разширяване на съществуващите възможности за комуникация

Осигуряване на възможност за запазване на дата и час за посещение в администрацията на РДГ – Велико Търново:

- старши специалист – административно обслужване в РДГ – Велико Търново, а в негово отсъствие - съответният служител, е ангажиран с организацията по запазването на дата и час за посещение в администрацията на РДГ – Велико Търново;

- При възможност и идентифицирана необходимост в РДГ – Велико Търново може да се въведе календар или друго приложение, чрез което в администрацията да бъдат запазвани дата и час за посещение от потребители;

- При възможност и идентифицирана необходимост потребителят дистанционно в съответното приложение или онлайн календар ще може да запазва дата и час за посещение, без да се налага да извършва допълнителна комуникация с администрацията на Дирекцията;

- При възможност и при дейността по запазване на дата и час за посещение да се осигури следното:

- да бъде събирана информация за насоката на търсеното административно обслужване, вкл. конкретна административна услуга: подаване на документ, получаване на издаден документ, предоставяне на информация, консултация, справка за хода на преписката или друго;
- да бъде изпратено потвърждение по e-mail/SMS за успешно записан час;
- да се осигури напомняне по e-mail/SMS един ден по-рано за предстоящ час за посещение;
- да се осигури възможност за пренасрочване или отмяна на вече запазен час при невъзможност за посещение.

II.2.3. Прилагане стандартите за качество, свързани с комуникацията с потребителите при осъществяване на обслужването по телефона

Осъществяване проактивна комуникация с потребителите по заявени вече услуги:

- старши специалист – административно обслужване в РДГ – Велико Търново, а при негово отсъствие, съответният служител, следва да следи за готовите резултати от услугите и да уведомява потребителите;

- Съответните експерти от специализираната администрация следва да предоставят своевременно информация на служителите посочени по-горе за готовите резултати от услугите или служители от общата администрация, предвид вида административна услуга;

Въвежда се механизъм за вътрешна комуникация относно готовите резултати, напр. при изготвяне на документ (резултат от услуга) съответният служител/експерт, изготвил резултата от услугата, следва да изпраща информация за това по електронна поща, чрез вътрешна (деловодна) система или по друг проследим и подходящ начин до старши специалист – административно обслужване в РДГ – Велико Търново, а при негово отсъствие - до съответния служител.

II.3. Използване на съвременните технологични възможности, за да се подобри качеството на административното обслужване. Организиране и използване на допълнителни канали за комуникация.

Осигуряване използването на допълнителни канали за онлайн комуникация в РДГ – Велико Търново ще се осъществи при възможност и идентифицирана необходимост.

III. Подобряване качеството на предоставяното административно обслужване по телефона.

За постигане на ефективна комуникация по отношение на предоставяните от администрацията на РДГ – Велико Търново услуги, е необходимо фокусът върху потребностите на потребителя да е водещ и при предоставяне на административно обслужване по телефона. Потребителят следва да може от една страна да се свърже бързо и безпрепятствено по телефон и от друга – да комуникира със служители, които ще му предоставят ясна и точна информация, ще бъдат любезни и отзивчиви и ще му съдействат да получи търсената информация и/или резултат от услугата.

При първия контакт по телефона потребителят следва да усети отзивчивостта на служителите от администрацията на РДГ – Велико Търново към неговите потребности. Удовлетвореността от отношението на служителите от администрацията на РДГ – Велико Търново е от съществено значение за общественото доверие в Дирекцията.

III.1. Подобряване на начина на общуване по телефона

За да бъде ефективна комуникацията по телефона е необходимо спазването на следните правила за общуване.

III.1.1. Спазване на етикета за комуникация съгласно стандартите за качество на обслужването, насочени към идентификация на служителите и правила за водене на комуникация

Представяне при започване на разговора:

- Служителите на РДГ – Велико Търново следва да се идентифицират при започване на разговор;

Общуване с потребителите любезно и уважително:

- Служителите на РДГ - Велико Търново при обслужване по телефона следва да демонстрират професионална етика и да бъдат позитивни и отзивчиви при общуването с потребителите на административни услуги;

- Преките ръководители на служителите на РДГ – Велико Търново следва да поддържат периодична комуникация със съответните служители относно срещнати проблеми в общуването при осъществяването на административното обслужване по телефона.

III.2. Предоставяне по телефона на необходимата на потребителя информация за обслужването и услугите

III.2.1. Предоставяне на ясна, пълна, точна и достоверна информация, съобразно компетентността на администрацията на РДГ - Велико Търново

Съдействие на потребителя съобразно характера на неговото запитване:

- старши специалист – административно обслужване в РДГ – Велико Търново, а при отсъствието му - съответният служител, следва да е запознат и да може да различава запитванията от общ характер, за да предоставя съответната информация, а именно:

- какъв е адресът на администрацията;
- какво е работното време на администрацията;
- с какъв транспорт може да се стигне до сградата;
- има ли възможност за паркиране;
- къде е входът за граждани;
- какъв е режимът на достъп до сградата;
- кои са натоварените часове;
- колко време ще се наложи да изчака потребителят, за да бъде обслужен.

- старши специалист – административно обслужване, а в негово отсъствие - съответният служител, следва да е наясно какви са предоставяните от администрацията на РДГ – Велико Търново услуги. Служителите, посочени по-горе, следва да са запознати със заявленията за предоставяните от администрацията услуги и документите, които се прилагат към тях, или своевременно следва да пренасочат конкретното обаждане до съответния компетентен служител, с цел разясняването на потребителя на изискванията, на които следва да отговаря даденото заявление, проверяване пълнотата на документите, даване на информация за хода на работата по преписката и предоставяне на издадените актове и документи, резултат от обслужването.

Запитванията на потребителите могат да са в следните насоки:

- има ли образец на заявление за дадена услуга;
- от къде може да се изтегли;
- лично ли трябва да се подаде;
- какви са каналите за заявяване – на място, по поща, по електронен път, на кой e-mail;
- какви документи следва да се приложат;
- как може да се плати за услугата;
- в какъв срок ще е готов документът;
- как ще се получи издаденият документ;
- може ли друго лице да получи резултата от услугата;
- при вече подадено заявление - какъв е ходът на преписката, от кой експерт се разглежда.

- При комуникацията с потребителите във връзка с конкретна услуга, старши специалист – административно обслужване, а в негово отсъствие - съответният служител, или при пренасочване на обаждането - съответния компетентен служител, могат да използват:

- относимите нормативни актове и вътрешните документи на администрацията, които следва да установят реда и условията за заявяване на услугата, както и отделни заповеди, инструкции и правила за конкретната административна дейност;

- деловодната система на администрацията, в която може да се проследи движението на преписката по подадено вече заявление;
- Интернет страницата на ИАГ/РДГ - Велико Търново, съответната секция или раздел;
- Административния регистър.

- Служителите, посочени по-горе, следва да предоставят тази информация в хода на разговора с потребителя, без да го насочват 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.

- При запитване от потребител, за отговора на което се изискват конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга, старши специалист – административно обслужване в РДГ – Велико Търново, а в негово отсъствие - съответният служител, следва да насочи потребителите към съответния служител/експерт от администрацията. Такъв тип запитвания изискват конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга и могат да се изразяват в следното:

- може ли вместо един вид документ да се предостави друг вид документ;
- как ще се направи преценка за дадено обстоятелство, включително дали заявлението отговаря на изискванията;
- защо е необходимо да се представят документи за и/или да се описва дадено обстоятелство;
- какво ще е развитието, ако част от изискванията за заявяване не са изпълнени;
- кога ще се направи проверка на място, в случаите когато е въведено такова изискване;
- с кои експерти ще се комуникира вътрешно по повод постъпилото заявление.

Съдействие на потребителя, като се осъществи връзка с дадения експерт, който работи експертно по преписката :

- старши специалист – административно обслужване в РДГ – Велико Търново, а в негово отсъствие - съответният служител, следва за кратко време да направи преценка дали може да отговори на потребителя, използвайки достъпните за него източници на информация и познания, съобразно компетентността си.

Ако в хода на разговора служителят извърши необходимите проверки, но въпреки това не успее да ориентира потребителя с точен и ясен отговор на запитването, следва да насочи въпроса по компетентност до съответния експерт в съответната администрация, да осъществи връзка с останалите служители от администрацията или да осъществи контакт с експертите, работещи експертно по преписките. Това може да стане чрез:

- осъществяване на контакт със съответния експерт чрез прехвърляне на разговора;

- предоставяне на име, длъжност и телефон за връзка на служител, работещ експертно по преписката;
- записване на име и телефон на потребителя и осъществяване на контакт със съответния експерт, за да върне обратно обаждане.

III.2.2. Предоставяне на информацията на достъпен и разбираем език

Използване на достъпен и разбираем за потребителя език:

- Служителите на РДГ - Велико Търново следва да общуват по телефона с потребителите на достъпен и разбираем за потребителя език;
- Служителите, осъществяващи административно обслужване по телефона, в края на разговора следва да поискат обратна връзка от потребителите дали имат нужда от допълнителна помощ/информация. Тази информация следва да се събира от служителите в определена форма и периодично да бъде докладвана от тях на прекия им ръководител, с оглед предприемане на коригиращи действия.