



УТВЪРЖДАВАМ,

ИНЖ. РАДОСЛАВ СЛАВОВ

ДИРЕКТОР НА РДГ - В. ТЪРНОВО

със Заповед № РД06-188 / 18.06.2025 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

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

Велико Търново

2025 година

Раздел I

ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 1. Тези Вътрешни правила уреждат общите правила за организация на административното обслужване в Регионална дирекция по горите (РДГ) гр. Велико Търново по приемане, разпределение и разглеждане на сигнали, предложения, заявления / искания, запитвания и жалби на гражданите и организациите.

Чл. 2. (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл. 3. Административното обслужване в РДГ се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, като служителите са длъжни:

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 в гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и 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 висок професионализъм в работата си;

10. да носят служебен бадж, при телефонни обаждания да се представят като съобщават името, длъжността си и названието на администрацията;

11. да бъдат отдадени на работата си и да работят под напрежение;

12. да спазват общите и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

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

1. за отговор на запитвания от общ характер (искания за информация, които не изискват експертен отговор):

- постъпили по поща или електронна поща – 5 работни дни;

- устни запитвания, постъпили на място, по телефон или чрез друг онлайн комуникационен канал - веднага или не по-късно от 20 минути;

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 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;

10. за разглеждане на получена информация – 30 дни от датата на получаване на информацията;

11. 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. удостоверение 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) Цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява в Център за административно обслужване /ЦАО/ от дирекция „АПФР“. Административното обслужване се осигурява непрекъснато в работното време на администрацията. В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на служителите, осъществяващи административното обслужване продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(2) Във връзка с административното обслужване потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез Старши специалист административно обслужване и Технически сътрудник и деловодител.

(3) Писменото искане се извършва със заявление по образец, утвърден от директора на РДГ;

(4) Заявления/искания за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават чрез служителя в центъра за административно обслужване в административната сграда на РДГ – Велико Търново, лицензирани пощенски оператори и по електронен път.

(5) Последващият контрол на дейността по административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от служители по заповед на директора на РДГ.

(6) 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. 1 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 срока 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/отговора на РДГ се изготвя в 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. 1 предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

(2) Отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до служители от съответната дирекция, компетентни по съответния въпрос;

(3) Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

(4) Приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

(5) Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

(6) Проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;

(7) Дава информация за хода на работата по преписката;

(8) Осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

(9) Предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

(10) Осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

(11) разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

(12) Изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги. по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

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

Чл. 11. Служителят по чл. 6, ал. 1 отговаря на запитвания от общ характер и предоставя образци на документи.

Чл. 12. Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Раздел IV

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 13. Подборът на персонала за работа в звеното за административно обслужване на РДГ се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

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

Обучението на служителите от звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

Чл. 15. За служителите, осъществяващи административно обслужване - Старши специалист административно обслужване и Технически сътрудник и деловодител се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в

рамките на обявеното работно време за РДГ, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите.

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

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

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. "Потребител" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

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

§ 3. „Запитване от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

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

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 5. Вътрешните правила за административно 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 приемането им.

§ 7. Настоящите вътрешни правила са утвърдени със заповед на директора на РДГ и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РДГ – Велико Търново, утвърдени със заповед № РД06-67 от 25.04.2024 г.