

УТВЪРЖДАВАМ:

инж. ЕМИЛ ~~ТЕЛОВ~~

ДИРЕКТОР НА РДГ - ШУМЕН



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
РДГ - ШУМЕН**

2022 година

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ

ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I

ОБХВАТ

Чл.1. (1) С тези вътрешни правила се уреждат функциите, дейността, задачите и организацията на административното обслужване в РДГ - Шумен и взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване

Правилата определят конкретните задължения на ръководителите на административни звена и служителите, произтичащи от техните трудови и служебни правоотношения.

(2) За неуредените във вътрешните правила въпроси дава допълнителни указания за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Настоящите правила имат за цел:

1. да се улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в РДГ – Шумен;

2. да се спести времето на гражданите, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;

3. да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация, свързана с услугата, е синтезирана на едно място;

4. да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл. 3. Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в РДГ - Шумен, кореспондират и взаимно се допълват с Хартата на клиента.

Чл. 4. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги, както и дейностите относно получените жалби, сигнали и предложения.

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл. 5. (1) Административното обслужване в РДГ - Шумен се осъществява при спазване на принципите:

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 дължими такси или цени на услугите по банков и/или електронен път или в брой.

(2) Служителите на РДГ - Шумен са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете предвидени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и другите нормативни документи), точно, добросъвестно и безпристрастно, като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законните права и интереси на физическите и юридическите лица.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Център за административно обслужване

Чл. 6. Регионална дирекция по горите - Шумен организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за достъп и в едно служебно помещение, което улеснява процеса на обмен на необходимата информация свързана с предоставянето на услугите.

Чл. 7. (1) Административното обслужване се осъществяват от Център за административно обслужване (ЦАО), в който се включват служители от дирекция АПФРД, чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

(2) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване.

(3) При необходимост от специални знания и умения, изрично упоменати в нормативни актове и процедури, в състава на звеното за административно обслужване се включва и специалист от съответната дирекция на специализираната администрация.

Чл. 8. (1) Работното време на звеното за административно обслужване е от понеделник до петък от 8.30 до 17.00 часа без прекъсване.

(2) На служителите в звеното за административно обслужване се осигурява плаваща обедна почивка от 30 мин., така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите.

(3) Прекъсването за обедна почивка на служителите от ЦАО се извършва последователно от 12,00 ч. до 12,30 ч. за единия и от 12,30 ч. до 13,00 часа за другия служител.

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги след 17.00 часа, работата на центъра чрез звеното за административни услуги, продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(5) Поставени са указателни табели за местонахождението на Центъра за административно обслужване в РДГ - Шумен и указателни табели и табло за предоставяне на информация на потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

(6) Предвид техническата невъзможност за осигуряване на удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в предвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в Центъра за

административно обслужване на входа на дирекцията е монтирано устройство за връзка със служителите от ЦАО.

(7) В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(8) В служебните помещения е осигурено място за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

Чл. 9. Длъжностните характеристики на служителите от звеното за административно обслужване включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

Чл. 10. (1) Всички постъпили заявления за извършване на административни услуги, предоставяни от РДГ - Шумен; жалби и протести, както и предложения и сигнали се подават чрез ЦАО.

(2) Действията по ал.1, се извършват съобразно разработени процедури, правила и инструкции, в зависимост от тяхната специфика, съставляващи неразделна част от настоящите Вътрешни правила.

(3) Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 11. Звеното за административно обслужване чрез ЦАО изпълнява следните функции:

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 звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявленията/исканията за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, 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 по предварително изготвен контролен списък;
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 с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и 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.

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.

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

Чл. 13. Изисквания към служителите в звеното за административно обслужване:

1. умения да контактуват с потребителите и стремеж към постоянно развитие на тези умения - лични качества, психологични нагласи, техники на общуване;

2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с потребители - спазване и прилагане на вътрешните принципи и стандарти за качествено и ефективно обслужване, основани на равнопоставеност, законност, достъпност, експедитивност, откритост, любезност, безпристрастност, честност, съпричастност и конфиденциалност;

3. осъществяване на добра комуникационна връзка и партньорство по всяко време със служителите от специализираните дирекции;

4. познаване и спазването на основните нормативни актове и вътрешно-административните документи, свързани с организацията на работа и деловодната дейност, което е важен елемент в работата и задължение на служителите в звеното за административно обслужване;

5. умения за мобилност и взаимозаменяемост, с цел създаване на условия за непрекъсваемост на процеса по административно обслужване;

6. професионализъм, като не проявяват субективно отношение и спазват принципите на равнопоставеност.

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПО ТЕЛЕФОНА

1. Служителите от ЦАО преди започване на разговор по телефона следва да се идентифицират.

2. Служителите от ЦАО следва да знаят какво са запитвания от общ характер, например:

- ✓ 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;
- ✓ колко време ще се наложи да изчака потребителят за да бъде обслужен.

3. Служителите следва да са наясно какви са предоставяните от администрацията услуги;

4. Служителите следва да са запознати със заявленията за за предоставяне от администрацията услуги и документите, които се прилагат към тях, тъй като разясняването на потребителя на изискванията, на които следва да отговаря заявлението, проверяване пълнотта на документите, даване на информация за хода на работата по преписката и предоставяне на издадените документи в резултата на обслужването, е в тяхната компетентност.
5. Служителите следва да могат да отговарят на запитванията на потребителите:
 - ✓ 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 и на кой e-mail;
 - ✓ какви документи следва да се приложат;
 - ✓ как може да се плати услугата;
 - ✓ в какъв срок ще е готов документа;
 - ✓ как ще се получи издаденият документ;
 - ✓ може ли друго лице да получи резултата от услугата;
 - ✓ при вече подадено заявление – какъв е ходът на преписката, в кое звено се разглежда.
6. Служителите следва да предоставят на потребителите възможност да избират, дали връзката с експерт от дирекция „ Специализирана администрация“ да бъде осъществена чрез:
 - ✓ предоставяне на служебен мобилен номер;
 - ✓ прехвърляне на обаждането;
 - ✓ предоставяне на възможност на потребителите да бъдат потърсени на посочен от тях номер от съответния компетентен служител.

Раздел III

Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване

Чл. 14. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите от звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в РДГ - Шумен се задължават:

1. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

(2) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват получените документи веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;

2. след приключване на задачата, да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ и вътрешните правила на дирекцията.

3. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са

резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

4. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

5. да предават документите за експедиция в деловодството с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/ наименование на учреждението) и с входящия номер на преписката, на която се отговаря.

(3) Ръководителите са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

2. при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи задължения за предоставяне на съответните услуги;

3. при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създадат организация по актуализация на документите и информационните материали.

Раздел IV

Служебно начало

Чл. 15. При осъществяване на административно обслужване, РДГ - Шумен служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими ѝ при предоставянето на определени административни услуги.

Чл. 16. РДГ - Шумен осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административната услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 17. Когато в нормативен акт са въведени изисквания, свързани със съдимостта на физическо лице, необходимите данни за българските граждани се установяват служебно от РДГ.

Чл. 18. (1) При осъществяване на административно обслужване в РДГ - Шумен, служителите спазват принципа на служебното начало, като изискват информация от структурните си звена и осигуряват необходимото съгласуване.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в РДГ - Шумен, заявителят подава едно искане в звеното за административно обслужване. Служителите от звеното организират изпълнението на услугата по служебен ред, съгл. чл. 36 от АПК.

(3) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с в дял втори на АПК.

(4) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия, са описани в процедурите за предоставяне на административни услуги.

Раздел V

Комплексно административно обслужване

Чл. 19. (1) РДГ - Шумен извършва комплексно административно обслужване и осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от звеното за административно обслужване и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката.

Чл. 20. (1) Исканията/заявления за предоставянето на комплексна административна услуга осъществявана РДГ - Шумен и приложенията към тях, могат да се подават до компетентния орган - РДГ - Шумен, на място чрез ЦАО, по електронен път или лицензиран пощенски оператор. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. Исканията/заявления могат да бъдат подадени и до всеки административен орган, участващ в комплексно административно обслужване.

(2) При подаване на заявление, компетентния орган - РДГ - Шумен, чрез отговорните служители:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигуряват по служебен път доказателствата и доказателствените средства от други административни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 24, ал. 6 от настоящите правила;

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт, съгласно чл. 24, ал. 6 от настоящите правила.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт до заявителя са за негова сметка.

Чл. 21. (1) Заявяването на комплексна административна услуга пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление по образец (приложение № 2), в което се посочват:

1. наименованието на административната услуга/ индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от РДГ;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на РДГ съответната такса, ако такава се изисква за осъществяване на административната услуга.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до РДГ - Шумен по утвърден образец;
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) По искане на административния орган, РДГ - Шумен му предоставя образец на заявление за конкретната административна услуга в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(5) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

(6) Административният орган, участник в комплексното административно обслужване:

1. образува производство, като изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган РДГ - Шумен, в сроковете за извършване на заявената административна услуга;
2. изпраща преписката до РДГ - Шумен, като я информира за посочения от заявителя, начин за получаване на индивидуалния административен акт, като пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на административния орган по чл. 20, ал. 1 от настоящите правила.

Раздел VI

Информация за услугите

Чл. 22 (1) Информация за видовете административни услуги и реда и начина за тяхното предоставяне, потребителите могат да намерят:

1. на информационното табло в звеното за административно обслужване, с адрес: гр. Шумен, ул. „Любен Каравелов” №28 „а“;
2. на интернет страницата на адрес www.shumen.iag.bg
3. Хартата на клиента.
4. на интернет страницата на Административния регистър

(2) Информацията по ал.1 следва да бъде:

1. общодостъпна, точна, ясна, достоверна, систематизирана и разбираема;
2. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 23. (1) На интернет страницата на РДГ – Шумен и на информационното табло, се осигурява информация за потребителите на административните услуги относно:

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.
2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.

3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт.

4. Информация за центъра за административно обслужване, адрес, електронен адрес, телефони за връзка, работно време.

5. Процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи.

6. Образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт.

7. Начини на заявяване на услугата.

8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:

9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.

10. Такси за предоставяне на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане.

11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата и органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;

13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата и облекчаване на режима.

14. Начини на получаване на резултата от услугата.

(2) Информацията по ал. 1 се подготвя от съответните служители и се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпването на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) Служителят, определен със заповед на директора на РДГ, заявява за вписване по електронен път чрез ИИСДА в Регистъра на услугите, предоставяните от РДГ – Шумен административни услуги, настъпилите промени в тях или заличаването им, при спазване сроковете в Наредбата за административния регистър.

Чл. 24. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с дейностите и функциите на дирекцията, регламентирани в нормативни актове.

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответния служител на РДГ – Шумен, към когото е насочено заявлението.

(3) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, служителят, на когото е разпределена преписката, подготвя мотивиран отговор за това.

(4) При поискване служителите, осъществяващи административно обслужване, дават информация на гражданите за движението на преписките.

(5) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания индивидуален административен акт или с мотивиран отказ за издаването му, който в указания срок се съобщава и предоставя на заявителя.

(6) Работата с предложения и сигнали в РДГ - Шумен се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII, дял втори от АПК, законовите и подзаконовите нормативни актове, и вътрешно административните актове, свързани с предложенията и сигналите.

Чл. 25. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, пределени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

Чл. 26. Когато поисканата административна услуга не е от компетентност на РДГ – Шумен, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителя.

Чл. 27. Заплащането на административните услуги се извършва:

1. по банков път, по обявената банкова сметка на РДГ – Шумен;
2. в брой на касата на РДГ – Шумен;

Раздел VII

Предоставяне на административни услуги в Центъра за административно обслужване

Чл. 28. (1) Предоставянето на административна услуга в РДГ - Шумен се прави след подаването на заявление/искане от потребителя на услугата в Центъра за административно обслужване на РДГ – Шумен на адрес: гр. Шумен, ул. „Любен Каравелов“ №28 „а“.

(2) Искането за получаване на административна услуга може да бъде направено устно, в писмена форма или по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения, лично или чрез упълномощен представител на заинтересуваното лице или чрез лицензиран пощенски оператор.

(3) В случаите когато заявителят на административна услуга желае да подаде искането устно служител от звеното за административно обслужване изготвя протокол за устно заявена административна услуга по утвърден образец (приложение № 1), който се подписва от него и от заявителя. Протоколът се регистрира в деловодната система и входящият му номер се предоставя на заявителя.

(4) Протоколът за устно заявена административна услуга съдържа информация, съгласно реквизитите на бланката за съответната административна услуга. Предоставени от заявителя документи и материали

(5) Административният орган приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания - в рамките на работното си време. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща или факс преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

(6) Заплащането на такси, за административни услуги, за което това е нормативно предвидено се извършва по един от следните начини:

- по банков път
- в касата на РДГ Шумен – 4 ет. на административната сграда ул. „Л. Каравелов“ № 28 „а“

(7) С искането заявителят изрично посочва начина на получаване на документа (индивидуалният административен акт) - на място, където е заявен, на посочения от заявителя точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, в случай че не противоречи на закона.

(8) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка

за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

Чл. 29. (1) При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят от звеното за административно обслужване:

1. Предоставя на гражданите необходимите за попълване формуляри в зависимост от исканата услуга и дава указания за попълването им, ако това се налага.

2. Проверява дали към заявлението са приложени всички документи, описани в него, които се изискват за извършването на съответната административна услуга

3. Ако документацията е непълна, служителят е длъжен да предостави възможност на заявителя за избор – да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно.

(2) Постъпващи документи са тези:

1. Получени чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Шумен - 9700, ул. „Л. Каравелов“ № 28 „а“ - в оригинал;

2. Получени по електронен път на електронните пощи на РДГ - Шумен: rugshumen@iag.bg;

3. Подадени „на ръка“ лично или чрез упълномощено лице в гишето за административно обслужване

Чл. 30. (1) В Центъра за административно обслужване е внедрена автоматизирана информационна система МИКСИ с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(2) Всички постъпващи документи в РДГ се регистрират в АИС МИКСИ посредством регистрационни индекси, указани във Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РДГ – Шумен.

(3) При регистрацията се извършва проверка за наличието на посочените в тях материали и се образува служебна преписка.

(4) Насочването на служебните преписки се извършва по електронен път при спазване на Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РДГ – Шумен.

Чл. 31. (1) След издаване на искания документ от компетентния орган, той се предава на служителя от звеното за административно обслужване.

(2) Ако заявителят е поискал документа да му бъде изпратен по пощата или с електронна поща, в случай че това не противоречи на закона и при получаването не се изисква подпис на заявителя или упълномощено от него лице, служителят от фронт-офиса го изпраща незабавно след като го е получил.

Чл. 32. (1) Готовите документи се получават от ЦАО по начина, посочен от заявителя съгласно чл. 28, ал. 8 от настоящите правила.

Чл. 33. (1) Служителите от съответните дирекции, които извършват административните услуги, изготвят формулярите с приложенията към тях, които се подават от заявителите,

желаещи да ползват съответната административна услуга.

(2) Процедури за предоставяне на всяка административна услуга, включващи редът и сроковете за извършване на административните услуги, реда и сроковете за отстраняване на недостатъци в документите, препращането на компетентен орган както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване са утвърдени със заповед на директора на РДГ - Шумен и са общодостъпни.

(3) При промяна на изискванията, уредена нормативно, на служителя от звеното за административно обслужване се предоставя актуализирана информация с приложени към нея стандартни процедури, образци на заявления и формуляри.

Раздел VII

Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация в РДГ - Шумен

Чл. 34. (1) “Лого на държавната администрация” е графичен знак, който символизира държавната администрация.

(2) “Слоган на държавната администрация” е послание на държавната администрация към обществеността.

Чл. 35. Логото и слоганът на държавната администрация се използва от РДГ - Шумен и се поставят на:

1. отличителните знаци на служителите, съдържащи снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. указателната табела на входа на сградата;
3. неофициалната кореспонденция – писмени отговори на жалби, сигнали, запитвания, предложения и др.; поздравителни адреси и други;
4. папките, рекламните и протоколни материали, свързани със срещи с неправителствени организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество, потребителите и обществените посредници по повод на административното обслужване;
5. интернет страницата на дирекцията;
6. кутиите за сигнали, мнения и предложения;
7. информационните материали, свързани с Хартата на клиента.

ГЛАВА ТРЕТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИ И ОРГАНИЗАЦИИ

Раздел I Управление на качеството

Чл. 36. (1) (1) Административното обслужване в РДГ – Шумен се осъществява при спазване на общи задължителни стандарти за качество на административното обслужване, а именно:

1. Мястото за предоставяне на административни услуги в РДГ – Шумен е обозначено с наименованието „Център за административно обслужване“, което е отразено и във всички указателни табели.

2. Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване в

РДГ – Шумен, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца. В това число места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на потребителите на административни услуги, маса за попълване и окомплектоване на заявления/искания;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) възможност за ползване на тоалетна.

3. Поставени се указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

а) указателните табели са поставени на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

б) указателните табели за местонахождението на ЦАО са поставени на входа на помещенията;

в) указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. На интернет страницата на РДГ– Шумен се поддържа актуална информация за достъпа до сградата и служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване.

5. Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез бадж, който съдържа данни за собствено и фамилно име и длъжността, която заема в РДГ – Шумен.

6. При водене на телефонни разговори служителите от РДГ – Шумен се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат.

7. Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители от РДГ – Шумен, като се осигурява спазването на определени правила за комуникация, учтивост и търпение, оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност. В присъствие на потребителите служителите от Центъра за административно обслужване не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

8. Начин на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

8.1. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители;

9. Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират

потребителите по въпроси от общ характер, е:

а) до 7 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

10. При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване в РДГ – Шумен, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

11. При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване в РДГ – Шумен, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

12. Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване в РДГ – Шумен, са изготвени при спазването на следните правила:

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите; б)

използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма; в)

осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:

- не е необходима за обслужването;
- е общоизвестна;
- е или следва да бъде служебно известна;
- изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако

това е предвидено в специален закон.

(2) РДГ – Шумен използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване

Чл. 37. (1) Директора на РДГ – Шумен утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на РДГ, в брошури, други печатни материали и се обявява и по друг подходящ начин.

(2) Хартата на клиента се публикува в интернет страницата на РДГ – Шумен и е на разположение в приемната на звеното за административно обслужване.

(3) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от

обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

(4) Хартата на клиента се разработва при спазване на правила и насоки за разработването ѝ, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

Чл. 38. (1) Контрол по изпълнение на задълженията на служителите в центъра за административно обслужване се осъществява от зам. директора на РДГ.

Чл. 39. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита ежегодно в Интегрираната информационна система на държавна администрация (ИИСДА).

(2) Директора на РДГ - Шумен издава заповед, с която определя:

1. отговорните служители, които подават и обобщават информацията за ИИСДА;
2. отговорните служители, които попълват данните в ИИСДА;
3. отговорен служител, който публикува данните в ИИСДА.

(3) Служителите по ал.2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на определените по ал.2 служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Раздел II

Изследване удовлетвореността на потребителите

Чл. 40. (1) Обратната връзка от потребителите в инспекцията се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

(2) Обратната връзка от потребителите в инспекцията се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;
5. провеждане на консултации със заинтересовани;
6. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

(3) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва два пъти годишно. Получената информация се докладва на зам. директора на РДГ за анализиране.

(5) В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(6) Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, който се публикува на интернет

страницата на инспекцията.

(7) Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година се изготвя всяка година в срок до 1 април.

(8) Редът и начина за проучване и измерване на удовлетвореността е уреден с Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в РДГ - Шумен.

Раздел III

Организация на дейността по постъпилите в РДГ - Шумен жалби, сигнали и предложения

Чл. 41. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефона на дирекцията 054/800703 или по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения на rdgshumen@iag.bg;

(2) Всички писмени предложения и сигнали, по смисъла на АПК, се регистрират в АИС посредством регистрационни индекси по реда на Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РДГ – Шумен.

(3) Всички предложения и сигнали, получени по телефон се протоколират и съдържат данни за трите имена на подателя, точен адрес и телефон за обратна връзка.

(4) Не се разглеждат анонимни жалби, предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години освен ако не е разпоредено друго.

(5) Директорът на РДГ може да остави без отговор и да насочи с резолюция „Към архив"/„Към дело" получени жалби и предложения, които не изискват отговор или последващи действия от страна на РДГ – Шумен.

(6) Заявления/искания, жалби, сигнали и предложения, съдържащи нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на директора, администрацията на РДГ - Шумен или други институции не се регистрират в деловодната система и не подлежат на последващо действие.

(7) Предложения и сигнали, подадени до РДГ - Шумен, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 (седем) дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

(8) Решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от Директора по реда на АПК.

(9) Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

(10) Предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(11) Предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

(12) Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Чл. 42. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират и се предлагат превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

Раздел IV

Взаимодействие с омбудсмана

Чл. 43. Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на РДГ – Шумен се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана, Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Чл. 44. Администрацията на РДГ – Шумен по компетентност съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

Чл. 45. При потребност администрацията на РДГ – Шумен взаимодейства с обществени посредници по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване, по реда на чл. 27 от Наредбата за административното обслужване.

Раздел V

Контрол и санкции във връзка с административното обслужване

Чл. 46. (1) Контролът за спазване на задълженията, свързани с административното обслужване в РДГ – Шумен, предвидени в Наредбата за административно обслужване, се осъществява от зам. директора и определени със заповед на директора на РДГ – Шумен длъжностни лица.

(2) При установяване на нарушения, свързани с административното обслужване, извършени от служители на РДГ – Шумен, определените със заповедта длъжностни лица, съставят актове за установяване на административни нарушения на нарушителите по реда на ЗАНН.

(3) Наказателните постановления се издават от директора на РДГ – Шумен.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. „Потребител на административна услуга“ 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, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

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

§ 3. „Стандарт на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което администрацията на РДГ - Шумен се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РДГ - Шумен се приемат на основание Наредбата за административното обслужване.

§ 2. Вътрешните правила влизат в сила със заповед № РД05-00100 от 26.05.2022 г. и отменят утвърдените със заповед № РД-05-00072/17.03.2020 г. Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РДГ – Шумен.

§ 3. Информацията относно реда и начина за осъществяване на комуникацията с РДГ Шумен – тел. 054/800703 и електронна поща rugshumen@iag.bg, както и приложинията към настоящите вътрешни правила, банковите сметки, работното време на дирекцията, следва да бъдат публикувани на видно място на интернетстраницата на РДГ Шумен.

§ 4. Указания по прилагането на вътрешните правила дава зам. директора на РДГ - Шумен и главният юрисконсулт.

§ 5. Служителите в РДГ – Шумен са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 6. Контролът по изпълнението на вътрешните правила, както и даването на указания по прилагането на процедурите извършва зам. директора на РДГ.



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - ШУМЕН**

гр. Шумен, ул. "Любен Каравелов" № 28^а, п. код 9700, тел. 054/800-703, факс 054/800-704, rugshumen@iag.bg

ПРОТОКОЛ

Днес служителят
на длъжност
в
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят с
постоянен или настоящ адрес: гр./с.....
ул. (ж.к.), тел., факс
електронен адрес.....
устно заяви искане за:.....
.....
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....
.....
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:, като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:
- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от ЦАО
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:.....
(подпис)

Заявител:



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - ШУМЕН**

гр. Шумен, ул. "Любен Каравелов" № 28^а, п. код 9700, тел. 054/800-703, факс 054/800-704, rugshumen@iag.bg

ДО

ДИРЕКТОРА

НА РДГ - ШУМЕН

ЗАЯВЛЕНИЕ

От ПОСТОЯНЕН

или настоящ адрес: гр./с.....

ул. (ж.к.), тел..... факс

електронен адрес.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от.....

.....
(посочва се органът; компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.....

2.....

.....
(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

 като вътрешна препоръчана пощенска пратка

 като вътрешна куриерска пратка

 като международна препоръчана пощенска пратка

 Лично от центъра за административно обслужване при компетентния орган

 По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

 Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

 Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

 Документ за платена такса, ако такава се изисква

Дата:

Подпис:

Гр.

(.....)