

ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК

5300 Габрово ул. Чардафон №1 тел: 066 80 88 57
e-mail: dppbulgarka@abv.bg www.ppbulgarka.net



УТВЪРЖДАВАМ:

ИНЖ. ЛИЛЯНА РАЙКОВА

ДИРЕКТОР НА ДПП „БЪЛГАРКА“ ГАБРОВО



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК „БЪЛГАРКА“ ГАБРОВО

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) Дирекция на природен парк (ДПП) „Българка“, 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.

Чл. 3. ДПП гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като в тази връзка служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите;

2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, „горещ“ телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;

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

4. да не разкриват поверителна информация;

5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване: като правят предложения и инициират прилагането на нови решения;

6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;

7. да използват ясен и точен език;

8. да се стремят гражданина да получи отговор на всички интересоващи го въпроси;

9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

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

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

12. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

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

1. за отговор на запитвания - 7 дни;

2. за вземане на решение по предложение - 1 месец;

3. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;

4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган/администрация - 3 дни;

5. за вземане на решение по сигнал - 1 месец;

6. за съобщаване на решение по сигнал - 3 дни от постановяване на решението;

7. човек без уговорена среща трябва да изчака до 10 минути, за да бъде приет и изслушан;

8. за отговор на телефонни обаждания на стационарния телефон - за запитвания - до 10 минути;

9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - 14 дни след датата на регистриране;

10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 7 дни;

11. за разглеждане на получена информация - 30 дни от датата на получаване на информацията;

12. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите, препратени за разглеждане от омбудсмана - 14 дни;

Чл. 5. ДПП „Българка“, 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 в административната сграда на дирекцията;

4. консултации по стационарния телефон;

5. предоставяне на достъп до обществена информация;

6. издаване на удостоверение за зрелост;

7. издаване на удостоверение за осигурителен доход;
8. удостоверяване на подпис и печат върху актове, издавани от директора на ДПП „Българка“;

Чл. 6. (1) Цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от служител от дирекцията, определен със заповед на директора, на основание чл. 8, ал. 2 от НАО.

(2) Във връзка с административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез служителя, на когото са вменени задължения във връзка с административното обслужване.

(3) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават чрез служителя, лицензирани пощенски оператори и по електронен път.

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

(5) Неправилно подадените искания / заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения до ДПП 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 ДПП СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 7. (1) Служителят по чл. 6 регистрира постъпилите сигнал/предложение в автоматизираната система за документооборот с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

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

(3) По въпроси от смесена компетентност служителят, посочен като първи в резолюцията, изготвя обобщеното становище, освен ако в нарочно писмо не е определено кое административно звено или служител ще изготви обобщеното становище на ДПП.

Чл. 8. (1) Становището/отговорът на ДПП се изготвя в 2 (два) екземпляра - един със съгласувателни подписи и един без съгласувателни подписи и се подписва от директора или оправомощено от него лице.

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

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 ДПП.

Раздел III

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

Чл. 10 (1) Служителят по чл. 6 предоставя на потребителите информация за административните услуги, които предлага ДПП, разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, когато има предварително установен ред.

(2) Служителят по чл. 6 приема заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрира ги, след което ги насочва към компетентния служител за изпълнение.

(3) Служителят по чл. 6 разяснява начина на плащане на заявената административна услуга.

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

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

Раздел IV

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. Подборът на служителя за изпълнение на функциите на служителя по чл. 6 се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

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

1. умения за работа с информационно - деловодната система и отделните й решения, както и внедряване на нови модули;
2. административно обслужване - принципи, методи, решения, добри практики;
3. актуални знания за нормативните актове;
4. психологически знания и умения;
5. познания в областта на комуникационните и информационни технологии.

Чл. 14. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителят по административно обслужване.

Чл. 15. За служителят по административно обслужване се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

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

Чл. 17. Служителят по административно обслужване проучва и въвежда добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. „Потребител на административна услуга” е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§ 2. "Запитване¹ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ДПП „Българка“.

§ 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 ДПП се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 5. Вътрешните правила за административното обслужване в ДПП „Българка“ се издават на основание чл. 6 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 Заповед № РД-09-04/30.03.2022 г. на директора на ДПП „Българка“.

§ 8. Контрол по изпълнението на вътрешните правила се осъществява лично от директора на дирекцията.