



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ЛЕСОЗАЩИТНА СТАНЦИЯ - СОФИЯ

гр. София - 1331, ул. „Шосе Баня“ №3, тел/факс +359 2 988 53 01, e-mail – lzssofia@iag.bg

УТВЪРЖДАВАМ:..

41. 59, ал. 1

от 331Д

ИНЖ. ВЕНЦИСЛАВ ГЕОРГИЕВ
ДИРЕКТОР ЛЗС-СОФИЯ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО

ОБСЛУЖВАНЕ В ЛЕСОЗАЩИТНА СТАНЦИЯ СОФИЯ

Раздел I

ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 1. Тези вътрешни правила уреждат организацията на работа по приемане, регистриране, разпределение и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания и жалби на гражданите и организациите.

Чл. 2. (1) Лесозащитна станция София (ЛЗС София), осъществява административното обслужване при спазване на принципите на:

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. Последотелност 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. ЛЗС София 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, факс, интернет, електронно подписани документи;
3. Да се стремят да изградят 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 гражданите да получи отговор на всички интересувачи го въпроси;
9. Да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

10. 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 ЛЗС София се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. За отговор на запитвания - 7 дни
2. За препращане на сигнал до компетентния орган/администрация – 3 дни;
3. За вземане на решение по сигнал – 1 месец;
4. За съобщаване на решение по сигнал – 3 дни от постановяване на решението;
5. За разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистриране;
6. За препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – 7 дни;
7. За разглеждане на получена информация – 30 дни от датата на получаване на информацията.

Чл. 5. ЛЗС София, предоставя следните форми на административно обслужване:

1. Разглеждане на заявления, жалби и сигнали по реда на Административнопроцесуалния кодекс;
2. Отговори на запитвания;
3. Консултации по интернет;
4. Предоставяне на достъп до обществена информация;
5. Издаване на удостоверение за трудов стаж;
6. Издаване на удостоверение за осигурителен доход;
7. Удостоверяване на подпис и печат върху актовете, издавани от директора на ЛЗС София.

Чл. 6. (1) Служителят от Деловодство извършва цялата дейност по административното обслужване на физически и юридически лица.

(2) Във връзка с административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез служителя от Деловодство, имащ компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.

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

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

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ЛЗС СОФИЯ СИГНАЛИ

Чл.7. (1) Служителят по чл.6, ал.3 регистрира постъпилия сигнал в автоматизираната система за документооборота 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 се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция, в която се определя и срокът за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

Чл.8. (1) Становището/отговорът на ЛЗС София се изготвя в 2 (два) екземпляра - един със съгласувателни подписи и един без съгласувателни подписи и се подписва от директор, заместник-директор и/или главен счетоводител.

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

Раздел III

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

Чл.10. (1) Служителят по чл.6, ал.3 предоставя на потребителите информация за административните услуги, които предлага ЛЗС София, 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, ал.3 приема заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрира ги, след което ги насочва към компетентното лице за изпълнение.

(3) Служителят по чл.6, ал.3 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, ал.3 отговаря от общ характер и предоставя образци на документи.

Раздел IV

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12 Подборът на персонала се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 13 Специализираното обучение е насочено към развитие на:

1. Умения за работа с информационно-деловодната система и отделните и решения;
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. За служителя от административно обслужване се осигурява физическо и логическо, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия на работа.

Чл. 17. Служителят от 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 и др.
2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ЛЗС София.
3. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.
4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на ЛЗС София се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

5. Вътрешните правила за административното обслужване в ЛЗС София се издават на основание чл.1, ал.2 от Наредба 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 № 0906-02 от 08.01.2024 г. на директора на ЛЗС София.