



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО  
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ  
**ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ-ПЛОВДИВ**

гр. Пловдив 4017, ул.“Славянска” № 82, тел. 032/633183, e-mail: gssplovdiv@iag.bg

УТВЪРДИЛ:.....  
Директор ГСС – Пловдив  
/инж. Д. Жекин/



## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И  
ДОКУМЕНТООБОРОТА В ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ –  
ПЛОВДИВ**

**ЮНИ 2022 г.**

### ***Използвани съкращения:***

ВПОАО – Вътрешни правила за организацията на административното обслужване

ЗА - Закон за администрацията;

АПК - Административнопроцесуален кодекс;

ФСИО- Финансово-стопанско и информационно обслужване;

НАО – Наредба за административното обслужване.

ГСС- Горска семеконтролна станция

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ, ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ**

**Чл. 1.** С тези правила се уреждат редът за организацията на работа по приемане, регистриране, разпределение и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания и жалби на граждани и организации в ГСС-Пловдив, административното обслужване на потребителите и последователността на извършваните в тази връзка действия.

**Чл. 2.** „Административно обслужване“ по смисъла на § 1 от ДР към Закона за администрацията е всяка дейност по извършване на административни услуги от администрацията на ГСС-Пловдив.

**Чл. 3.** Административните услуги се предоставят на физическите и юридическите лица в сроковете, установени в нормативните актове при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административно процесуалния кодекс.

**Чл. 4** Административна услуга по смисъла на § 1, т. 2 от ДР към Закона за администрацията е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице.

**Чл. 5.** Административното обслужване в ГСС-Пловдив се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс, Закон за достъп до обществена информация, Правилника за устройството и функциите на регионалните управления на образованието, както и при гарантиране на:

1. качество на предоставяните услуги;

2. равен и лесен достъп на всички потребители до административните услуги и до информация за административното обслужване;

3. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

4. компетентно, любезно и отзивчиво отношение;

5. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени стандарти;

6. надеждна обратна връзка с потребителите;

7. измерване и непрекъснато подобряване на качеството на услугите, като степен на удовлетвореност на потребителите;

8. утвърждаване на добри практики за обслужване на гражданите с приоритетност към лицата в неравностойно положение.

## **II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I**

#### **Звено за административното обслужване**

**Чл. 6.** (1) Административното обслужване в ГСС - Пловдив се извършва от служител отговарящ за деловотството на станцията.

(2) Работното място на служителя е ситуирано в сградата на ГСС – Пловдив, на адрес: гр. Пловдив, ул. „Славянска“ № 82, ет.2.

(3) Работното време за административно обслужване на граждани е от 8:00 до 17:00 часа, без прекъсване на работния процес.

(4) В случаите, когато в службените помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителя продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

**Чл. 7.** Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

**Чл. 8.** Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента.

**Чл. 9.** (1) Служителят осигурява информация за видовете услуги, извършвани от администрацията на ГСС - Пловдив, както и реда за предоставянето им.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абревиатури, съкращения и препратки.

**Чл. 10.** (1) Служителят по чл.6, ал. 1, предоставящ административна услуга:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответния служител в ГСС - Пловдив, компетентен по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията/ реквизитите, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата и сигнал;

4. приема заявления и искания, жалби и сигнали;

5. регистрира в деловодната система на ГСС постъпили в деловодството писмени заявления, искания, жалби и сигнали;

6. осъществява връзката с останалите служители от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

(2) следи за пълнотата на документацията.

(3) Всички писмени предложения и сигнали по смисъла на АПК се регистрират в деловодстводната програма на ГСС-Пловдив

(4) Директорът на ГСС – Пловдив или негов заместник, определен със заповед, разпределя документите за изпълнение от служителите, чрез писмена резолюция.

## **Раздел II**

### **Административното обслужване по телефона**

**Чл. 11.** (1) Административното обслужване по телефона се извършва при спазване на стандартите за качество, свързани с комуникацията с потребителите и етикета за комуникация, съгласно стандартите за качество на обслужването, насочени към идентификация на служителите и правила за водене на комуникация.

(2) Служителят извършващ административното обслужване по телефона представя ясна, пълна, точна и достоверна информация, съобразно неговата компетентност.

(3) При въпрос отправен към служителят извършващ административното обслужване по телефона, изискващ конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга служителят насочва потребителите към съответен служител притежаващ необходимата компетентност.

(4) Служителят извършващ административното обслужване по телефона следи за готовите резултати от услугите и своевременно уведомява потребителите;

(5) Служителят в края на разговора изиска обратна връзка от потребителите дали имат нужда от допълнителна информация. Тази информация се събира в определена форма и периодично се докладвала с оглед приемане на коригиращи действия.

### **III. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЬПИЛИТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

**Чл. 12** (1) Всеки гражданин или организация, както и омбудсманът, може да подава предложение или сигнал. Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат предадени лично или чрез упълномощен представител, по телефона на ГСС, по електронна поща или поща.

(2) Всички писмени предложения и сигнали по смисъла на АПК се регистрират в деловодстводната програма на ГСС-Пловдив.

(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) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията на ГСС-Пловдив.

(5) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица на ГСС-Пловдив, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(6) Анонимни предложения и сигнали, както и такива съдържащи нецензурни изрази и обиди не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

(7) Предложения и сигнали, подадени до ГСС-Пловдив, 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, жалби или сигнали се уведомяват подателите им.

(8) Решението/отговорът по сигнала или предложението се взема в писмена форма от Директора на ГСС-Пловдив по реда на глава осма от АПК.

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

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

**Чл. 13.** Причините за подадени предложения, сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от Директора, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

#### **IV. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕННИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАННИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО**

##### **Раздел I Управление на качеството**

**Чл. 14.** (1) При осъществяване на административно обслужване, служителите от ГСС-Пловдив:

1. спазват конфиденциалност и изискванията на Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 за защита на личните данни /GDPR/ относно всички

искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги;

2. се отнасят с професионализъм, като не проявяват субективно отношение към потребителите на административни услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етническа произход или религиозни убеждения;

3. при разговор по телефон с потребителите съобщават собственото и фамилното си име;

4. се легитимираят пред клиента с носения от тях отличителен знак – бадж – със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията, към които принадлежат.

5. спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, определени в настоящите вътрешни правила, в Хартата на клиента;

6. предоставят ясна, лесно разбираема, цълна и точна информация, разяснения и формуляри за предоставяните от ГСС административни услуги и за услуги;

7. оказват помош при попълване на място на формуляри, предоставят информация относно сроковете за отговор, дават разяснения по изискванията, в това число при искания, които се отнасят за комплексно административно обслужване;

8. след регистриране на преписката, предоставят на клиентите картонче с регистрационния номер на преписката и телефон за връзка с администрацията;

**Чл.15.(1)** Важен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване, за повишаване имиджа и доверието към администрацията, е качеството на приема и на създадените условия за административно обслужване.

(2) В помещението, в които се осъществява административното обслужване, се осигуряват:

1. указателни табели;
2. информационни табла с актуална информация;
3. места за попълване на искания/заявления, сигнали, предложения или жалби;
4. места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
5. формуляри на искания/заявления, листи, химикали, брошури, анкетни карти за обратна връзка;

**Чл. 16.** (1) Заплащането на дължимите такси на услугите се извършва по сметка на ГСС- Пловдив : **BG53UNCR75273154623201**, банка УниКредит Булбанк, съгласно Постановление 14 от 22.02.2013 г. за обобряване на Тарифа за таксите, които се събират в системата на ИАГ по Закона за горите и по Закона за държавните такси и Наредба № Н-1 от 7 март 2022 г. за определяне на нормативи за заплащане на разходите по предоставяне на обществена информация.

(2) ГСС- Пловдив няма възможност за извършване на картови плащания за дължимите такси на услуги.

**Чл. 17** (1) При работа с клиенти служителите на ГСС-Пловдив спазват нормативно определените и собствените на ГСС – Пловдив стандарти за обслужване:

1. максимален срок за отговор на подадени в писмена и устна форма предложение, сигнал или жалба от потребител, в това число и по повод на лошо администриране – 30 дни от датата на постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи до 60 дни;
2. максимален срок за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронна поща – до 7 дни от получаването. В случаите, когато е необходимо извършване на проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

## ***Раздел II***

### ***Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността***

**Чл. 18(1)** Обратната връзка се осъществява чрез събиране на сигнали, похвали, оплаквания и др.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, приемане на писмени мнения и коментари.

(3) За измерване удовлетвореността на клиентите от предоставяните административни услуги и за дейността ГСС-Пловдив създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка:

1. дневник за мнения, предложения от граждани;
2. анкетни карти;
3. възможност за подаване онлайн на сигнали за корупция;
4. телефони, електронна поща и др.

(4) ГСС-Пловдив проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

(5) В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

## **V. ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО НА ГСС-ПЛОВДИВ**

**Чл. 19.** (1) Логото на ГСС-Пловдив е графичен знак, който символизира станцията. Използва се и се поставят на бланките за официална кореспонденция, на интернет – страницата на ГСС-Пловдив, на информационни материали за услугите и дейността на ГСС-Пловдив, указателни табели и информационни табла; отличителните знаци (баджове) на служителите;

## **VI. КОНТРОЛ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 20.**(1)Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги обхваща проверка за точно спазване на определеното качество на предоставяните услуги.

(2) Контролната дейност във връзка с извършването на административното обслужване и административните услуги в ГСС-Пловдив се осъществява от директора на ГСС-Пловдив.

**Чл. 21.** Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт и са съобразени с АПК, освен ако в нормативен акт е установлен друг срок.

### **Допълнителни разпоредби**

§ 1. По смисъла на Вътрешните правила:

1. "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали и др.
  2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ГСС - Пловдив
  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 различни показатели (времеви, качествени, количествени), което ГСС - Пловдив се ангажира да спазва.
- § 2. За неурядени във вътрешните правила въпроси, Директора на ГСС-Пловдив дава

допълнителни указания за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на служителите на ГСС-Пловдив при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

### **Преходни и Заключителни разпоредби**

§ 1. Вътрешните правила се приемат на основание чл. 5а, ал.1 от Закона за администрацията и чл.1, ал.2 и чл.15 от НАО, във връзка с АПК.

§ 2. Неразделна част от настоящите правила са Харта на клиента.

§ 3. Изменението и допълнението на тези правила се извършва по реда на приемането им.

§ 4. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.

**Приложение № 4**

**АНКЕТНА КАРТА**

**УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,**

Оценяваме готовността и желанието Ви да споделите мненията, очакванията и препоръките си. Настоящата анкета е анонимна и данните от нея ще бъдат използвани единствено за статистически цели за набелязване на мерки за повишаване на качеството на предлаганите от Горска семеконтролна станция – Пловдив/ съкратено ГСС-Пловдив/ административни услуги.

Ценим високо Вашето мнение и най - утвиво Ви молим да вземете участие в попълването на анкетата.

**Общи въпроси:**

1. Колко често използвате административните услуги, предоставяни от ГСС-Пловдив:

- За първи път;
- Регулярно;
- При необходимост.
- Рядко

2. Срещахте ли някой от изброените проблеми, докато получавахте административна услуга от ГСС-Пловдив:

- Не можах да намеря информация за услугата;
- Прехвърляха ме от един служител на друг;
- Получих грешна информация;
- Получих разноточна информация от различни хора;
- Не беше спазен срока, обявен за предоставяне на услугата;
- ..... Друго (моля, опишете)

**Представяне на административни услуги:**

3. Колко време чакахте, за да бъде прието заявлението/искането Ви:

- Под 10 минути;
- Под 20 минути;
- ..... Повече (моля, посочете колко)

4. Получихте ли компетентна информация от служителите на ГСС-Пловдив в отговор на Ваши запитвания, свързани с търсената от Вас административна услуга:

- Да;

..... Не (моля, уточнете)

5. Колко контакта осъществиха с Вас, за да получите услугата (изберете видовете контакт: лична среща, отделен телефонен разговор, писмо, факс, електронно писмо):

Брой контакти	Лична среща	Телефон	E-mail	Писмо	Факс
Един	<input type="checkbox"/>				
2-3	<input type="checkbox"/>				
4-7	<input type="checkbox"/>				
Повече от 7	<input type="checkbox"/>				

6. Какъв според Вас е приемливият брой контакти за получаване на услугата:

- Един;
- До три;
- До седем;

..... Повече (моля, опишете колко)

7. Беше ли услугата предоставена без грешка:

- Да;
- Не;

Ако отговорът е не, моля опишете грешките, с които се сблъскахте, докато получавахте услугата

8. Служителите бяха:

	Да	Не
Вежливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Търпеливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Компетентни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Разполагаха с актуална информация	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Моля посочете Вашата оценка за качеството на административна услуга, която ползвахте:

- Отлично;
- Много добро;
- Добро;
- Задоволително;
- Лошо.

10. Кой аспект от административното обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобреие:

- Качеството (яснота, точност, пълнота) на предоставяната информация;
- Бързината на обслужване;
- Отношението на служителите;
- Знанията и уменията на служителите;
- ..... Друго (моля, посочете)

**Достъпност:**

11. Как научихте за реда на предоставяне на административната услуга:

- Потърсих в интернет;
- От познати;
- От адвокат;
- ..... Друго (моля, посочете)

12. Как се справихте с попълването на необходимата информация за заявяване на услугата:

- Лесно, попълних всичко самостоятелно;
- Беше ми необходима професионална помощ (агенция, адвокат);
- Помогнаха ми на място в ГСС-Пловдив.

13. Кои са предпочитаните от Вас начини за достъп до услуги (моля, напишете цифрите 1, 2 и 3 пред три от изброените начина, като ги степенувате по предпочтение):

- Лично;
- Интернет (електронна услуга);
- Електронна поща;
- Обикновена поща/куриер;
- ..... Други (моля, опишете)

14. По какъв начин се информирахте за статуса на Вашето заявление за административна услуга:

- На място;
- По телефон;
- По e-mail;
- ..... Друг начин (моля, уточнете)

**Информация за Вас:**

15. Посочете пол:

- Мъж;
- Жена.

16. Посочете, в коя възрастова група попадате:

- До 19 години;
- 19 - 26 години;
- 27 - 64 години;
- Над 64 години.

17. Посочете образование:

- Начално;
- Средно;
- Висше;
- .....

18. Посочете Вашия статус на пазара на труда:

- Безработен;
- Наёт;
- Самонаёт;
- Неактивен.

19. Моля дайте препоръки за подобряване на административното обслужването в ГСС-

Пловдив:

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

**БЛАГОДАРИМ ВИ!**