



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
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

АПРИЛ 2024 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, разпределяне 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.

г) административните услуги предоставяни от ГСС-Пловдив са вписани в Интегрирана информационна система на държавната администрация – Административен регистър https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations?search=1&subSectionId=554 и са обявени на интернет страницата на ГСС-Пловдив – gssplovdiv@iag.bg . Списък с услугите - Приложение № 3.

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 деловодството 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 служебните 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 абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 10. (1) Служителят по чл.6, ал. 1, предоставя 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/ реkvизитите, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата и сигнал;

4. приема заявления и искания -Приложение № 2, 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 служителите извършващ административното обслужване по телефона, изискващ конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга служителите 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 изисква обратна връзка от потребителите дали имат нужда от допълнителна информация. Тази информация се събира в определена форма и периодично се докладвана с оглед предприемане на коригиращи действия.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ 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-Приложение № 1, като 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, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ 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 фамилиното си име;

4. се легитимират 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, пълна и точна информация, разяснения и формуляри за предоставяните от ГСС административни услуги и за услуги;

7. оказват помощ при попълване на място на формуляри, предоставят информацията 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 помещенията, 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- Приложение № 4 ;
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 установен 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 неуредени във вътрешните правила въпроси, Директора на ГСС-Пловдив дава допълнителни указания за организация на административнотообслужване, 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.

ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ – ПЛОВДИВ

ПРОТОКОЛ

Днес служителят

на длъжност

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.:.....,електронна поща:.....

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 деловодството
- По електронен път на електронна поща.
- Др.

Длъжностно лице:..... (подпис).....

Заявител:(подпис).....

ДО
ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ - ПЛОВДИВ

ЗАЯВЛЕНИЕ

От
постоянен или настоящ адрес: гр./с.
ул. (ж.к.)
тел ,
електронна поща.....

Моля, да бъде образувано производство за предоставяне на
.....
.....
.....

(посочва се наименованието на административната услуга)
Услугата се предоставя от Горска семеконтролна станция - Пловдив

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

- 1
- 2
- 3.....

(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 деловодството
- По електронен път на електронна поща

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.

Дата:.....

Гр./с

Име, презиме, фамилия, подпис:

**СПИСЪК
НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ГОРСКА
СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ – ПЛОВДИВ**

- Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)
- Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2) и уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.
- Предоставяне на достъп до обществена информация
- Издаване на писмо за годност на семенната реколта, когато се извършва предварителна оценка, или за определяне на рандемана
- Издаване на основен сертификат за идентификация на репродуктивен материал
- Издаване на семеконтролно свидетелство

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 - учтиво 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. Срецнахте ли някой от изброените проблеми, докато получавате административна услуга от ГСС-Пловдив:

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

Предоставяне 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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2-3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4-7 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Повече от 7 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 получавате 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 подобрене:

- 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 предпочитание):

- 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;
- Нает;
- Самонает;
- Неактивен.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

БЛАГОДАРИМ ВИ!