



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
София, бул. Христо Ботев 55, п.код 1040, тел. Централa 98511199, факс 981 37 36



ДИРЕКЦИЯ ПРИРОДЕН ПАРК „СИНТЕ КАМЪНИ”
гр. Сливен, бул. Цар Симеон IБ, тел./факс 044/66 29 61; 044/62 46 32

Утвърдил:.....П.....

/инж. Ирина Петрова/
Директор на ДПП „Сините камъни” - Сливен

/съгласно Заповед №РД-07-13/23.04.2024 г./

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ
В ДПП „СИНТЕ КАМЪНИ”

Сливен, 2024 година

Глава първа ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.1.(1)Настоящите вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДПП „Сините камъни” (Дирекцията), наричани по-долу за краткост „правилата”, уреждат:

1. реда и организацията на работата по приемане, регистриране и разпределяне на заявления за предоставяне на административни услуги, сигнали, жалби, предложения и похвали, писмено или устно на физически лица и юридически лица;

2. взаимодействието на служителите в дирекцията във връзка с осъществяване на административното обслужване на физически и юридически лица;

3. предоставяне информация на гражданите относно административните услуги

(2) Правилата се прилагат за служители на ДПП „Сините камъни”, предоставящи административни услуги.

(3) Тези вътрешни правила имат за цел:

1. да се повиши качеството на работа на администрацията.

2. да се улесни и ускори извършването на заявленията, като цялата информация касаеща и синтезирана на едно място в ДПП „Сините камъни“.

3. да се спести време на гражданите като приемането, регистрирането, и координирането на работата се извършва вътрешно между самите служители без участието на гражданите.

(4) Настоящите вътрешни правила подлежат на актуализация при промяна отнасяща се до административното обслужване, дейностите и функциите на ДПП “Сините камъни”.

Чл. 2. (1)При извършване на административно обслужване се спазват принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Закона за администрацията /ЗА/, Наредбата за административното обслужване /НАО/, Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация /КПСДА/, Закон за защита на класифицираната информация, Хартата на клиента съгласно разпоредбата на чл.21, ал.5 от НАО във връзка с Ръководство за разработване на Харта на клиента и Устройствения правилник на ДПП „Сините камъни”.

(2)Служителите в ДПП „Сините камъни” които извършват дейности по предоставянето на административни услуги на гражданите, са длъжни да спазват установените принципи посочени в актовете в ал. 1, както и:

1. да предоставят равен достъп до административните услуги и информацията за тях.

2. да имат любезно и отзивчиво отношение.

3. да координират и взаимодействат с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в ДПП „Сините камъни”, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства.

4. да осигурят надеждна обратна връзка.

5.да предоставят услуги по телефона съгласно Наръчник за организацията на административното обслужване по телефон.

6. да предоставят пълна, ясна и общоразбираема, точна и достоверна информация за предоставяните услуги;

7. да не уронват престижа на дирекцията и да не пораждат съмнения, относно безпристрастността при предоставянето на услугите;

Чл. 3.(1) ДПП „Сините камъни” осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване предвид разпоредбата на чл.3, ал. 1 от НАО.

(2) Обучението на служителите задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучения за комуникация с потребителите предвид разпоредбата на чл.3, ал.3 от НАО.

Чл. 4. Административното обслужване се осъществява при спазване на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни.

Глава втора **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Раздел I **Информация за услугите**

Чл. 5.(1) ДПП „Сините камъни” е доставчик на административни услуги.

(2) Административните услуги вписани в Регистъра на услугите с уникален номер на идентификатор са:

1. № 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;
2. № 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2), въз основа на ведомостите на министерството и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива;
3. № 2133 Издаване на удостоверения за осигурителен стаж (УП-3) на осигурявани лица, въз основа на ведомостите на министерството и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива.

Чл. 6. Информация за предоставяните от Дирекцията административни услуги може да бъде получена от:

1. Лично в центъра за административно обслужване „едно гише“ в Административната сграда на ДПП „Сините камъни“, ет.1 канцелария 1.
2. Интернет страницата на Дирекцията на интернета дрес: <http://dppsk.org>
3. Публикуваните стационарни телефони за връзка за комуникация с потребителите, на които се предоставя административно обслужване в рамките на обявеното работно време, на телефони: 044/66 29 61; 044/62 46 32
4. Чрез писмо на адрес гр. Сливен, 8800, бул. „Цар Симеон” 1 Б;

Раздел II

Организация на дейността по предоставяне на административни услуги

Чл. 7.(1) Дейностите по организацията на административното обслужване се осъществяват от служители на ДПП „Сините камъни” на принципа на „едно гише”.

(2) Административното обслужване на граждани се извършва в Центъра за административно обслужване (ЦАО) в сградата на природозащитен туристически център на ДПП „Сините камъни”, гр. Сливен, бул. „Цар Симеон” 1 Б; канцелария 1, ет. 1 приземен етаж предвид разпоредбата на чл. 4, ал. 5 от НАО.

(3) Работното време на служителите от ДПП „Сините камъни” е от 08.30 до 17.00 часа безпрекъсван предвид разпоредбата на чл. 10, ал. 5 от НАО.

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

(5) В ЦАО е осигурена безплатна интернет връзка за потребителите предвид разпоредбата на чл. 20, ал. 1, т. 5 от НАО.

(6) Отговорност за административно обслужване на потребители по телефона и обратна връзка с тях носи главен специалист „ЧР, ВО, деловодител и касиер” в ДПП „Сините камъни” предвид разпоредбата на чл. 8а, ал. 3 от НАО.

(7) Цялото ръководство и контрол на административно обслужване се осъществява от гл. експерт „УГЕС и ОТ” в ДПП „Сините камъни”.

(8) Главен експерт „УГЕС и ОТ” следи работното време на служителите, изпълняващи функциите на административно обслужване, съобразено с изискванията на Кодекса на труда.

Чл. 8. (1) Дейностите по извършването на административни услуги в ДПП „Сините камъни” се осъществяват от главен специалист „ЧР, ВО, деловодител и касиер”.

(2) Служителят в ЦАО:

1. предоставя информация на потребителите за предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език, включително по телефона;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до останалите служители в ДПП „Сините камъни”, както и към директора;

3. Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението за осъществяване на административното обслужване по предварително установения ред в настоящите правила и във Вътрешните правила за обмена на документи по електронен път и документи на хартиен носител в ДПП „Сините камъни”;

4. приема заявления и ги регистрира в АИС “МИКСИ 2009”;

5. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление;

6. дава информация за хода на работата по преписката;

7. осъществява връзка с останалите служители от ДПП „Сините камъни”, съобразно компетентността им, по повод предоставяните административни услуги;

8. предоставя исканите документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

9. разяснява, че съответните административни услуги са безплатни;

10. насърчава потребителите да изразяват мнения и препоръки, относно качеството на предоставяните административни услуги, като използват различни комуникационни канали – посещение на място, поща, електронна поща, телефон, факс, попълване на анкетна карта и др.;

11. спазва задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Хартата на клиента и КПСДА;

12. носи отличителни знаци /бадж/ със собствено и фамилно име на български и английски език, длъжност и администрацията към която принадлежи;

13. идентифицират се при телефонни обаждания, представяйки се с името си, длъжността си и наименованието на администрацията, в която работят;

14. спазват правилата за комуникация с потребителите определени в т. 8 от приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО.

(3) Служителят ЦАО може да изисква своевременно предоставяне на информация и/или документи от другите служители в ДПП „Сините камъни”, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(4) Всички служители на ДПП „Сините камъни” предоставят на ЦАО цялата необходима актуална информация и/или документи, за изпълнение на функциите му по ал. 2, като при необходимост консултират потребителите за условията и реда, при предоставяне на съответната административна услуга.

(5) Служителите за административно обслужване ежегодно преминават обучения заповишаване на квалификацията, както и специализирано обучение за работа с хора с увреждания и обучение за комуникация с потребителите предвид разпоредбата на чл.3,ал. 1 и ал.3 от НАО.

Чл. 9.(1) Заявяването на административни услуги на място се извършва в ЦАО.

(2) ДПП „Сините камъни” предоставя възможност за заявяване на административни услуги, подписани с квалифициран електронен подпис (КЕП), чрез:

1. Официалната електронна поща на Дирекцията: dppsinite_kamani@abv.bg или dppsinite_kamani@iag.bg

2. Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), поддържана от Министерството на електронното управление (МЕУ), която представлява препоръчана електронна поща: <https://edelivery.egov.bg/>

(3) Начините за подаване на електронни документи от граждани и организации са съобразени с условията и реда, посочени в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приетас Постановление № 3 на Министерския съветот 2017 г. (обн., ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

(4) В публикуваната информация за всяка административна услуга са описани и начините на предоставянето й.

(5) За административните услуги, които могат да се предоставят чрез лицензиран пощенски оператор е осигурена възможност заявителят да посочи точен адрес за получаване на административния акт/резултата от услугата.

Чл. 10.(1) Срокът за отговор на заявления получени чрез електронен адрес dppsinite_kamani@abv.bg или dppsinite_kamani@iag.bg в ДПП „Сините камъни”, е до 5 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.

(2) Времето необходимо за получаване на информация и консултация във връзка с административното обслужване при посещение в ЦАО на ДПП „Сините камъни” - до 20 мин.

(3) Срок за препращане на предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън компетенциите на Дирекцията - до 7 дни.

Чл. 11.(1) На потребителите на административни услуги се осигурява съдействие, съгласно чл. 28, ал.2 от АПК, информация за извършваните административни услуги, за реда и условията по предоставянето им и възможностите за осъществяване на административно обслужване предвид разпоредбата на чл.15, ал.1 от НАО.

(2) Информацията за административното обслужване е:

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

(3) Информацията върху указателните табели в сградата на ДПП „Сините камъни” и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз предвид разпоредбата на чл.16, ал.5 от НАО.

(4) Предоставянето на административни услуги от ДПП „Сините камъни” е безплатно.

Чл. 12. (1) Директорът на ДПП „Сините камъни”, в чиито функции е предвидено предоставянето на административни услуги, носи отговорност за организиране и предоставянето им по електронен път, освен в случаите, когато с нормативен акт не е утвърдена формата за извършване на отделните действия и/или издаване на съответните административни актове.

(2) Когато предписаната от закона особена форма за предоставяне на дадена административна услуга има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, директорът на ДПП „Сините камъни”, в чиито функции е предвидено предоставянето на конкретната услуга, е длъжен да организира и осигури възможност за това предоставяне по електронен път.

Раздел III

Ред за регистрация и движение на заявления за административни услуги

Чл. 13.(1) Заявления за предоставяне на административни услуги се подават писмено по образец или устно на принципа на “едно гише” в ЦАО на ДПП „Сините

камъни”. Заявления и приложенията към тях, внесени писмено (Приложение №2) се приемат на ръка, чрез пощенски оператор, чрез куриерски услуги, електронна поща.

(2) Служителят от ДПП „Сините камъни” регистрира заявленията в автоматизираната информационна система(АИС) за управление на документооборота в ДПП „Сините камъни”, с активирани функции за контрол изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване. Насочването и предаването на регистрираните заявления се извършва пореда на Вътрешните правила за документооборота в ДПП „Сините камъни”.

(3)Исканията на потребителите на административни услуги, внесени устно, се отразяват в протокол (Приложение№ 1), който се подписва отзаявителя и от длъжностното лице, съставило протокола, след което се регистрират, насочват и предават по реда на ал. 2. Протоколът се предоставя в ЦАО.

(4)Неправилно подадените заявления за извършване на административни услуги се препращат не по-късноот 7 дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

Чл. 14. (1) Обработването на лични данни се извършва в съответствие с изискванията на Общия регламент относно защитата на данните, Закона за защита на личните данни и на другите нормативни актове в областта на защита на личните данни.

(2)Сроковете за отговор на постъпилите заявления са определени в АПК.

Чл. 15. (1)Заявленията получени на изброените в чл. 10, ал.1 електронни адреси, се регистрират в АИС „МИКСИ 2009“, от служителя в ДПП „Сините камъни”, който има функции и компетентност и въввръзка садминистративнотообслужване.

(2)Заявленията се изпращат до компетентния служител от директора на ДПП „Сините камъни” за изготвяне на отговор.

(3)Отговорът на компетентния служител се предоставя на директора, който уведомява подателя по предпочитания от него начин – по поща, по електронна поща, по факс или наръка.

Раздел IV

Организация на работа със заявления за достъп до обществена информация

Чл. 17.(1) Заявленията за достъп до обществена информация, постъпили по поща, по факс и на ръка в ЦАО на ДПП „Сините камъни”, се регистрират в АИС „МИКСИ 2009“ от служител на ДПП „Сините камъни”.

(2)Служителят по ал. 1 регистрира заявленията в АИС със създаден за този вид документи индекс и ги насочват към директора на ДПП „Сините камъни” за изготвяне на отговор.

(3)Директорът на ДПП „Сините камъни” отговаря за изпращането на отговор на заявителя в съответствие с изискванията и сроковете, определени със Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/.

(4)Редът за разглеждане на искания по ЗДОИ е определен с Вътрешни правила за организация на дейността относно достъпа до обществена информация в ДПП „Сините камъни”.

РазделV

Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 18.(1) Логото и слоганът на държавната администрация, съгласно приложение № 4 от НАО, се използва от ДПП „Сините камъни” и се поставя на:

1. отличителните знаци /бадж/ и/или материалните носители по чл.20, ал.1,т.6 от НАО и съгласно приложение №7 към чл. 20, ал. 1, т. 6 от НАО;
2. указателни табели на входа на сградата на ДПП „Сините камъни”;
3. неофициална кореспонденция, поздравителни адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали на ДПП „Сините камъни”;
5. интернет страницата на ДПП „Сините камъни”;
6. кутиите за мнения, коментари и анкетни кутии;
7. хартата на клиента.

Глава трета

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

РазделI

Управление на качеството

Чл. 19. (1)Административното обслужване в ДПП „Сините камъни” се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО
2. при изпълнение на служебните си задължения служителите в ЦАО в ДПП „Сините камъни” се легитимира т с отличителен знак с данни за имената, длъжността и администрацията към които принадлежи;
3. при водене на телефонни разговори служителите в ДПП „Сините камъни”се идентифицират чрез собствено и фамилно име, като съобщават и администрацията, към която принадлежат ;
4. срокът за отговор на заявления постъпили устно, по пощата и по електронната поща е до 5 дни;
5. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 20 мин.;
6. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

7. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

8. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

9. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

10. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;

11. стандарт за паркинг;

12. стандарт за предоставяне на информация на английски език;

13. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри;

14. стандарт за организация на административното обслужване на принципа „едно гише”.

(2) Администрацията на ДПП „Сините камъни” използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 20. (1) Приетата от ДПП „Сините камъни” Хартана клиента се публикува на интернет страницата на Дирекцията предвид разпоредбата на чл.21, ал.1 от НАО.

(2) Хартата на клиента е поставена на видно място – информационно табло на входа в Административната сграда и канцелария на ЦАО предвид разпоредбата на чл.21, ал.2 от НАО.

(3) При разработване на Харта на клиента ДПП „Сините камъни” спазва правила и насоки за разработване на Харта на клиента, които са регламентирани в Ръководство за разработване на Харта на клиента, одобрено с акт на Министерския съвет.

Чл. 21. ДПП „Сините камъни” поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество.

Раздел II

Ред за вписване и актуализиране на информацията в Интегрираната информационна система на държавната администрация

Чл. 22.(1) Административните услуги, предоставяни от ДПП „Сините камъни” в Регистъра на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(2) Със заповед на директора на ДПП „Сините камъни” са определени отговорни служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА предвид разпоредбата на чл.23, ал.3 и ал.4 от НАО.

(3) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, корекции в наименованието или заличаване на съществуваща административна

услуга, директорът на ДПП „Сините камъни” извършва заявяването на обстоятелствата по електронен път чрез ИИСДА.

(4) Заявяването за вписване в Регистъра на услугите се извършва в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативния акт, който въвежда предоставянето на новауслуга, промяна или заличаване на административната услуга.

(5) Вписването в Регистъра на услугите на изискуемата информация, съгласно Наредбата за административния регистър, приета с Постановление № 14 на Министерския съвет от 2016 г. (обн., ДВ, бр. 8 от 2016 г.), както и промените в нея се извършва от директора на ДПП „Сините камъни”, в срок 3 дни от деня на вписването, съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(6) Задълженията за публикуване и попълване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители предвид разпоредбата на чл.23, ал.5 от НАО. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

(7) Актуализацията на задължителната информация на интернет страницата на ДПП „Сините камъни” за административните услуги се извършва от служител на дирекцията, по искане на директора, съгласно нормативните изисквания, посочени в Приложение № 3 на настоящите Вътрешни правила.

(8) Вписаната информация за всяка една от предоставяните административни услуги във всички информационни средства трябва да съдържа и останалата нормативно приложима информация, посочена в приложение № 3 на настоящите Вътрешни правила.

Чл. 23. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизането в сила на промените в нормативните актове, освен ако в нормативния акт не е указан друг срок.

(2) Актуализацията на информацията се извършва едновременно във всички информационни средства посочени в чл. 18.

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни и регистри са в съответствие с вписаните такива в Регистъра на услугите на Административния регистър.

(4) Служителите на ДПП „Сините камъни”, съобразно своята компетентност и в изпълнениена чл. 17 от НАО са длъжни писмено да информират директора на ДПП „Сините камъни”:

1. за настъпили нормативни промени, свързани с предоставянето на административна услуга, в тридневен срок от публикуването на промяната в „Държавен вестник“ и за необходимост от предприемане на действия в неговата компетентност;

2. за предприети действия по актуализацията на информацията за административната услуга, в тридневен срок от публикуването ѝ.

(6) Контролът по изпълнението на задълженията по този раздел се извършва от директора на ДПП „Сините камъни”.

Раздел III

Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 24. (1) За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ДПП „Сините камъни” и потребителите се осъществява оценка на удовлетвореността на потребителите чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка предвид разпоредбата на чл. 24, ал. 1 и ал. 2 от НАО:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
8. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

(2) Анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на анкетна карта на място в ЦАО съгласно приложение № 4.

(3) Осигурено е място в ЦАО в сградата на ДПП „Сините камъни” за осъществяване на директен контакт на потребителите на административни услуги с експерти от дирекцията.

(4) Обявени са телефонни номера и електронен адрес на ДПП „Сините камъни” за предоставяне на информация във връзка с административното обслужване.

Чл. 25.(1) Набраната информация по методите за обратна връзка по чл. 24, ал.1 се използва за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване, за изготвяне на периодични анализи за съществуващото положение и наличието на проблеми и за предлагане на решения за отстраняване на възникнали проблеми.

(2) Служителят на ДПП „Сините камъни” завеждащ „Деловодство“ и който осъществява административното обслужване, ежегодно до Първи април съответната година, със свой доклад до директора на ДПП „Сините камъни”, уведомява за резултатите от направения анализ и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги през изминалата година, който се публикува на интернет страницата на ДПП „Сините камъни” предвид разпоредбата на чл.24, ал.8 от НАО. В доклада се съдържа информация за предприетите действия от дирекцията за подобряване на административното обслужване и резултатите от тях.

Чл. 26. При изпълнение на задълженията си по чл. 24 от НАО, ДПП „Сините камъни” спазва изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвянето на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрено с РМС №246/10.04.2020г.

Глава четвърта
КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 27. Със заповед на директора на ДПП „Сините камъни” е определен служител – ст. счетоводител в ДПП „Сините камъни“ , осъществяващ координация, контрол за изпълнение на задълженията по административното обслужване и налагане на санкции при констатирани нарушения на НАО предвид разпоредбата на чл.29, ал.1 от НАО.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. По смисъла на тези правила:

1. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от администрацията на структурата предоставяща обществени услуги.

2. „Административна услуга“ е:

в) извършване на административни действия, които представляват законен интерес за физическо лице;

г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

д) експертните, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

3. „Вътрешна административна услуга“ е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия.

4. „Електронен документ“ означава всяко съдържание, съхранявано в електронна форма, по специално текстови или звуков, визуален или аудио-визуален запис.

5. „Квалифициран електронен подпис“ – усъвършенстван електронен подпис, който е създаден от устройство за създаване на квалифициран електронен подпис и се основава на квалифицирано удостоверение за електронни подписи;

6. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, закоитосанализеданни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

7. „Ниво на предоставяне на услугата“ е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

а) ниво 1: Информация – предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси;

б) ниво 2: Едностранна комуникация – информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;

в) ниво 3: Двустранна комуникация – за явяване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна идентификация на потребителите, освен ако със закон се допуска предоставяне на електронна административна услуга без идентификация;

г) ниво 4; Извършване на услуги от ниво 3, за които е осигурена възможност за електронно връчване и електронно плащане, ако за получаването на електронна административна услуга се дължат такси.

8. „Система за документооборот“ е всяка система, която се използва за вътрешнооборотни електронни документи в администрациите съгласно чл. 42 от Закона за електронното управление и/или за обмен на електронни документи между администрациите.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДПП „Сините камъни“ се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§3. Правилата влизат в сила от деня на утвърждаването им.

§ 4. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на издаването им.

ПРОТОКОЛ

**ЗА ПРИЕМАНЕ НА УСТНО ЗАПИТВАНЕ ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА
ИНФОРМАЦИЯ**

Днес,.....

....

(дата; име на служителя)

.....

....

(длъжност, дирекция, отдел)

Прие от заявителя

.....

(трите имена или наименованието и седалището на заявителя)

.....

ЕГН

.....

чрез

.....

(трите имена на пълномощника или представителя на юридическото лице)

адрес за кореспонденция:

.....

телефон за връзка.....,

ел. поща.....

**УСТНО ЗАПИТВАНЕ ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ
ОПИСАНИЕ НА ИСКАНАТА ИНФОРМАЦИЯ:**

.....

.....

Желая да получа исканата информация в следната форма:

1. Преглед на информацията – оригинал или копие.
2. Устна справка.
3. Копие на хартиен носител.
4. Копия на технически носител (дискета, CD, DVD, видеокасета, аудиокасета).
5. Копия, предоставени по електронен път на посочената електронна поща.
6. Комбинация от форми -

Желая да получа исканата информация по следния начин:

1. В администрацията на ДПП „Сините камъни”.
 2. По пощата с обратна разписка.
 3. По електронен път на посочения електронен адрес.
- (отбелязват се предпочитаните форми)

Заявител:

Служител:

Приложение № 2 към чл. 13, ал. 1

Вх. №.....

ДО
ДИРЕКЦИЯ
НА ПРИРОДЕН ПАРК «СИНИТЕ
КАМЪНИ»
ГР. СЛИВЕН

ЗАЯВЛЕНИЕ

От

.....
(имена на заявителя по документ за самоличност)

ЕГН/ЛН/ЛНЧ/Служ. №

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Адрес за кореспонденция:

гр./с.

п. к.

--	--	--	--

ул./ж. к. №....., бл....., вх., ет.
.....ап.

телефон за контакт: електронна поща:
.....

Моля да ми бъде издадено/предоставена:

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

Дата

гр./с. Подпис:

Приложение № 3 към чл. 22, ал. 7 и 8

Задължителна информация относно предоставяните административни услуги

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. Органът, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.
4. Информация за Центъра за административно обслужване (ЦАО) и/или звената, които контактуват с потребителите и предоставят административно обслужване:
 - а) адрес и работно време;
 - б) електронен адрес за комуникация с потребителите;
 - в) телефони за комуникация с потребителите;
 - г) обозначение дали обявените телефони са стационарни или мобилни, безплатни или платени, като се посочват и съответните тарифи, с изключение на тарифите на телефонните разговори в дипломатическите и консулските представителства на Република България.
5. Срокът и процедурата по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изискванията и необходимите документи. В случай, че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.
6. Образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт.
7. Начинина за явяване на услугата.
8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:
 - а) ниво на предоставяне на услугата;
 - б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;
 - в) интернет адрес за служебно заявяване;
 - г) вид на услугата (първична или комплексна), като в случай че услугата е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;
 - д) средствата за електронна идентификация и нивото им на осигуреност: - в случаите, когато идентификация се изисква при заявяване, заплащане и получаване на електронна услуга.
9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
10. Такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане, включително възможността за извършване на картови плащания.
11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.
12. Ред, включително срокове за обжалване над действията на органа по предоставянето на услугата.
13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.
14. Начини на получаване на резултата от услугата.
15. За всеки от режимите (лицензионен, регистрационен, разрешителен или съгласувателен) освен обстоятелствата по т. 1 - 14 се вписват и:
 - а) предметната област, за която се отнася;
 - б) органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;
 - в) електронният адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима.

АНКЕТА

Относно проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите в ДПП „Сините камъни”

1. С какво ниво на администрация в ДПП „Сините камъни” осъществихте контакт?
 - Експертно ниво (Експерти)
 - Ръководно ниво (Директор)
 - Други

2. Колко често използвате услугите на ДПП „Сините камъни”?
 - Един-два пъти годишно
 - Няколко пъти годишно
 - Всеки месец
 - Много често

3. Лесно ли намерихте компетентните по вашия въпрос служители в ДПП „Сините камъни”?
 - Да
 - Не, бях препращан от служител на служител
 - Не, трудно
 - Друго (моля, дайте подробности)
 -

4. Оказано ли Ви бе нужното съдействие от страна на служителите в ДПП „Сините камъни” за бързо решаване на Вашия проблем?
 - Да, служителят се отнесе коректно и своевременно извърши нужните действия.
 - Да, служителят направи нужните разяснения и помогна за отстраняването на допуснатите пропуски.
 - Не, служителят работеше мудно и не се отнесе с нужното внимание.
 - Не, отношението на служителя бе подчертано нелюбезно и пренебрежително.

5. Според Вас има ли корупция в ДПП „Сините камъни”?
 - Да, вече ми бе поискан подкуп.
 - Да, индиректно ми беше подсказано, че един „подарък” би улеснил или ускори извършването на услугата.
 - Не.

6. Какво според Вас поражда корупцията?

- Прекалено сложни изисквания за регистрация.
- Създаване на формални пречки от страна на служители.
- Друго (моля, уточнете).....

7. Ако станете свидетел на даден или приет подкуп как бихте реагирали?

- Ще ин формирам ръководството на ДПП „Сините камъни”.
- Ще ин формирам медиите.
- Ще ин формирам следствието или прокуратурата.
- Няма да реагирам.

8. При отговор „Няма да реагирам” на предходния въпрос, моля посочете причините, поради които няма да подадете сигнал:

- Според мен подаването на сигнал няма да има ефект.
- Ще ми отнеме много време.
- Считам, че докладването на случай на корупция може да има негативни последици за мен.
- Друго (моля, уточнете)

9. В качеството си на какъв ползвате услугите на администрацията?

- Физическо лице
- Представител или служител на юридическо лице.

Ако Ви е поискан подкуп, моля посочете името и длъжността на служителя, както и службата в която работи.

.....

Ако желаете да бъдат предприети конкретни мерки по проверка на посочения от Вас служител, моля напишете трите си имена и адрес за кореспонденция.

.....

Благодарим Ви за участието!