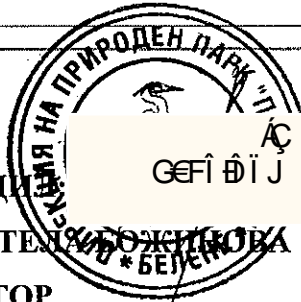




**МЗХ - ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК "ПЕРСИНА"**

5930 Белене, ул. „Персин” № 5, тел.: 0658 32684

www.persina.bg; persina@abv.bg



УТВЪРДИ

ИНЖ. СТЕЛЯ БОЖИЦОВА

ДИРЕКТОР

Дата: *15.04.2024г.*

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК „ПЕРСИНА“**

Април 2024 г.

РАЗДЕЛ I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1 Настоящите вътрешни правила за организация на административното обслужване в Дирекция на Природен парк „Персина“ (ДПП) служат за регулиране взаимодействието на служителите на Дирекцията при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

Чл. 2 Административното обслужване в ДПП „Персина“ се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административно обслужване и Хартата на клиента на Дирекцията:

- равен достъп до административните услуги и до информацията за административното обслужване;
- различни форми на достъп до административните услуги и информация за тях;
- любезно и отзивчиво отношение;
- координираност и взаимодействие на всички служители в Дирекцията;
- надеждна обратна връзка;
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по разработените и обявени вътрешни правила;
- качество на предоставяните услуги.

РАЗДЕЛ II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3 (1) Административното обслужване, независимо от вида на административната услуга, се осъществява чрез деловодството ДПП „Персина“, при непосредствено сътрудничество между служителите по отношение на предоставяните от Дирекцията на парка общи административни услуги:

- а) 2 – Предоставяне на достъп до обществена информация;
- б) 2134 – Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);
- в) 2133 – Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 3).

(2) всички предоставяни от ДПП „Персина“ общи административни услуги са безплатни.

Чл. 4 Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията с качеството на предоставяните услуги.

Чл. 5 Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на ДПП „Персина“.

Чл. 6 (1) Заявленията/исканията за осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях, се подават в ДПП „Персина“ всеки работен ден от 8.00 ч. до 17.00 ч. на адрес: гр. Белене 5930, ул. „Персин ” № 5.

(2) Заявленията могат да постъпват чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път на адрес: persina@abv.bg, във вид на сканирано копие на хартиеното заявление/искане, чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) <https://edelivery.egov.bg/> или чрез Портала на електронното управление на адрес: <http://egov.bg/>.

(3) При подаване на заявления/искания по електронен път:

1. за предоставяне на електронни административни услуги от физически лица, които са се идентифицирали електронно по реда на Закона за електронната идентификация, електронните заявления могат да се подписват с усъвършенстван електронен подпис;

2. за достъп до обществена информация, заявлението се счита за писмено в случаите, когато е направено по електронен път на посочените в ал. 4 адреси или чрез платформата за достъп до обществена информация, като не се изисква подпис съгласно изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 г. относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО (ОВ, L 257/73 от 28 август 2014 г.) и на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ).

(4) Административно обслужване се предоставя всеки работен ден от 8:00 до 17:00 часа. Обедната почивка на служителите е от 12:00 до 13:00 часа;

(5) Когато в сградата на ДПП „Персина“ има потребители на административни услуги, работата на служителите продължава до приключване на

тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа, след края на обявеното работно време.

(6) Исканията/заявленията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (*Приложение № 1*);

(7) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(8) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. Като препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. По друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

РАЗДЕЛ III

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 7 (1) В офиса на ДПП „Персина“ се осигурява информация за реда, организацията и видовете административни услуги.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, систематизирана, пълна и на достъпен и разбираем език;

2. достъпна за хора с увреждания;

3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 8 (1) Информация за предоставяните административни услуги е публикувана и на интернет страницата на ДПП „Персина“ <https://persina.bg>

РАЗДЕЛ VI

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9 Експертите, на които е разпоредено административното обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документ от другите служители в Дирекцията, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на документи.

Чл. 10 В офиса на ДПП „Персина“, в Деловодството се:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер, а конкретни въпроси се насочват по компетентност на служителите в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга по установения ред;
4. приемат заявления и искания;
5. приемат заявления и устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзка с останалите служители от Дирекцията по повод осъществяване на административното обслужване;
9. предоставят исканите документи;

Чл. 11 Служителите, определени с резолюция на изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респективно по резолюция, определения срок;
2. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
3. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от дирекцията, бе изрично да са упълномощени от ръководителя;
4. да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата писмено, за причините налагащи удължаване на срока;

5. при отсъствие (отпуск, болничен, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

6. при напускане на длъжността да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

7. да предават документите в Деловодството за експедиция с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/ наименование на учреждениято (организацията));

- с входящ номер на преписката, на която се отговаря;

Чл. 12 Директорът на ДПП „Персина“ е длъжен:

1. да контролира движението на документите и на изпълнението на резолюциите;

2. да взема съответните мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените му служители;

3. да определя заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези който напускат длъжността;

4. при напускане на длъжността да изисква от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл. 13 След като се заведат и регистрират в административната информационна система за управление на документи и задачи (АИС), копие от документите и, в специфичен случай документите (когато те са технически проекти) се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 14 (1) Директорът преглежда служебните преписки, резолира ги и ги насочва към съответните служители.

(2) Резолираните документи се насочват едновременно до всички служители, посочени в резолюцията.

(3) Служителите, до които се отнася резолюцията, са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

(4) Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица. Като правило, чрез резолюцията си ръководителят определя водещият преписката служител, останалите му сътрудничат при подготовката на отговора/позицията.

(5) Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си до водещия преписката служител в срок, който не е по-кратък от 1/един/ работен ден преди крайния срок.

(6) Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административната услуга, се издават с подпис на Директора.

(7) Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Дирекцията, подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляра, колкото са получателите и един екземпляр за архивиране.

(8) След поставяне на подпис и печат върху документа, не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

РАЗДЕЛ V

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 15 (1) ДПП „Персина“ приема писмено и устно подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Писмените искания, приети от служител в Деловодството, се регистрират по общия ред;

(3) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило, след което се регистрират по общия ред;

(4) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на искането в Деловодството;

(5) За исканията, подадени по пощата, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

Чл. 16 (1) Дирекцията изпълнява административни услуги в нормативно определените срокове.

(2) Не се дължи заплащане на предоставяните общи административни услуги. Същите са безплатни.

Чл. 17 При работа с клиенти служителите на ДПП „Персина“ спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване и Хартата на клиента.

РАЗДЕЛ VI

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА

ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 18 Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверката за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 19 (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа на следните нива:

1. Директор;
2. Заместник директор.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им и подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл. 20 (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт;

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок;

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи.

Чл. 21 Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкция за деловодната дейност и документооборота в Дирекция на Природен парк „Персина“.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Ръководителите и служителите на ДПП „Персина“ са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 2. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от НАО и се изменят и допълват по реда на тяхното утвърждаване.

§ 3. Настоящите правила са утвърдени със **Заповед № РД16-04/15.04.2024 г.** на Директора на ДПП „Персина“ и влизат в сила от датата на заповедта.



МЗХ - ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК "ПЕРСИНА"

5930 Белене, ул. „Персин“ № 5, тел.: 0658 32684
www.persina.bg; persina@abv.bg

Приложение № 1

ПРОТОКОЛ

Днес,, служителят
на длъжност
в Дирекция на Природен парк „Персина“

На основание чл. 29, ал. 5 от 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, 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;

- Лично от деловодството на ДПП „Персина“;
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:

(подпис)

Заявител:

(подпис)