



ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ



ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ - СОФИЯ
1528 София, ул. „Искърско шосе“ №5, e-mail: gsssofia@iag.bg



УТВЪРЖДАВАМ:
ИНЖ. МАРИЯ БЕЛОВА
ДИРЕКТОР

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В
ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ - СОФИЯ**

2024 г.

Раздел I

ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

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

Чл. 2 (1) Горска семеконтролна станция - София (ГСС-София), осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

1. законност;
2. съразмерност – разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. истинност;
5. равенство и взаимно уважение;
6. самостоятелност и безпристрастност;
7. бързина и процесуална икономия;
8. достъпност, публичност и прозрачност;
9. последователност и предвидимост;
10. отговорност и отчетност;
11. ефективност;
12. субординация и координация;
13. съпричастност;
14. конфиденциалност.

(2) Административното обслужване се осъществява на български език, а за хора със специфични възможности ГСС-София осигурява тълковник на Брайлово писмо и жестомимичен превод.

Чл. 3. ГСС-София гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като в тази връзка служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите;
2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, „горещ“ телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;

3. да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;

4. да не разкриват поверителна информация;

5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване: като правят предложения и инициират прилагането на нови решения;

6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;

7. да използват ясен и точен език;

8. да се стремят гражданина да получи отговор на всички интересувачи го въпроси;

9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

10. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;

11. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Чл. 4. В ГСС-София се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания – 5 работни дни;

2. за вземане на решение по предложение – 1 месец;

3. за отговор на предложения - 5 работни дни от постановяване на решението;

4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган/администрация – 3 работни дни;

5. за вземане на решение по сигнал - 1 месец;

6. за съобщаване на решение по сигнал - 3 работни дни от постановяване на решението;

7. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация- 14 дни след датата на регистриране;

8. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 5 работни дни;

9. за разглеждане на получена информация – 14 работни дни от датата на получаване на информацията;

10. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите, препратени за разглеждане от омбудсмана - 14 работни дни;

11. за разглеждане на предложението за одобряване и отмяна на базови източници – 3 месеца;
12. за издаване на удостоверение за регистриране на базов източник за добив на горски репродуктивни материали и вписване в регистъра на горската семепроизводствена база – 1 месец;
13. за издаване на заверена извадка от регистъра на горската семепроизводствена база – 5 работни дни;
14. за издаване на основен сертификат за идентификация на горски репродуктивен материал – в момента на добива, заверка с печат – 5 работни дни;
15. за издаване на семеконтролно свидетелство – 3 работни дни след изтичане на стандартния срок за изпитване;
16. за издаване на писмо за годност на семенната реколта – 3 работни дни след провеждане на изпитването;
17. за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугите от т. 15 и т. 16 – 3 работни дни от получаването им;
18. за разглеждане на план-извлечение – 5 работни дни.

Чл. 5. ГСС-София, предоставя следните форми на административно и техническо обслужване:

1. издаване на основен сертификат за идентификация на горски репродуктивен материал;
2. издаване на семеконтролно свидетелство;
3. издаване на писмо за годност на семенната реколта, когато се извършва предварителна оценка, или за определяне на рандемана;
4. предоставяне на достъп до обществена информация;
5. издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
6. издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);

Чл. 6. (1) Директорът и главният счетоводител организират цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица.

(2) Във връзка с административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват със служителите, имащи компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.

(3) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават в деловодството на ГСС - стая № 2, лицензирани пощенски оператори, куриера на ГСС и по електронен път.

(4) Координацията и контролът на дейността по административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от служителите по ал. 2 и 3.

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

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ГСС-СОФИЯ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 7. (1) Служителят по чл. 6, ал. 3 регистрира постъпилите сигнал/предложение в автоматизираната система за документооборот с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

(2) Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция, в която се определя и срокът за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

Чл. 8. (1) Становището/отговорът на ГСС-София се изготвя в 2 (два) екземпляра – един с подпис на изготвил и един само с подпис на директора.

(2) Екземплярът, с подпис на изготвилите е предназначен за съхранение в деловодството, респективно в архива на ГСС-София.

Чл. 9. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораздащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към директора на ГСС-София.

Раздел III

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

Чл. 10 (1) Служителят по чл. 6, ал. 3 предоставя на потребителите информация за административните услуги, които предлага ГСС-София, разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, когато има предварително установен ред.

(2) Служителят по чл. 6, ал. 3 приема заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрира ги, след което ги насочва към директора за резолюция или компетентния служител за изпълнение.

(3) Служителят по чл. 6, ал. 3 разяснява начина на плащане на заявената административна услуга.

(4) Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица най-късно в сроковете, установени в нормативните актове.

Чл. 11. Служителят по чл. 6, ал. 3 отговаря на запитвания от общ характер и предоставя образци на документи.

Раздел IV

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. Подборът на лицето по чл. 6, ал. 3 се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 13. Специализираното обучение, организирано от директора, е насочено към развитие на:

1. умения за работа с информационно - деловодната система и отделните ѝ решения, както и внедряване на нови модули;
2. административно обслужване на "едно гише" – принципи, методи, решения, добри практики;
3. актуални знания за нормативните актове;
4. психологически знания и умения;
5. познания в областта на комуникационните и информационни технологии.

Чл. 14. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите, извършващи административно обслужване.

Чл. 15. За служителите, извършващи административно обслужване се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

Чл. 16. За служителите, извършващи административно обслужване се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 17. Служителите, извършващи административно обслужване проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. „Потребител на административна услуга” е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§ 2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ГСС-София и нейните структури.

§ 3. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§ 4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на ГСС-София се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 5. Вътрешните правила за административното обслужване в ГСС-София се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 6. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приеждането им.

§ 7. Административното обслужване се извършва от **8.00 до 16.30 часа, без прекъсване**, в Горска семеконтролна станция – София, на адрес гр. София, ул. "Искърско шосе" № 5; етаж 2. e-mail: gsssofia@iag.bg

§ 8. Настоящите вътрешни правила са утвърдени със заповед № РД 07-08/19.04.2024 г. на директора на ГСС-София.