



МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ

"ДЪРЖАВЕН РЕЗЕРВ И ВОЕННОВРЕМЕННИ ЗАПАСИ"

София 1000, ул. "Московска" № 3, тел.: ++ 359 2 9210201, факс: ++ 359 2 987-79-77, e-mail: rezerv@dr.e-gov.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

ЕМИЛ КОЛЕВ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА ДА „ДРВВЗ“

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ДА „ДЪРЖАВЕН РЕЗЕРВ И ВОЕННОВРЕМЕННИ ЗАПАСИ“

(Утв. - Заповед № РД-10-129 от 03.07.2008 г., изм. и доп. - Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.)

Глава първа

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. (1) Тези вътрешни правила, наричани по-нататък правилата, уреждат:

1. организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания и жалби на гражданите и организациите;

2. взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

(2) Организацията на работата относно достъпа до обществена информация съгласно Закона за достъп до обществена информация се регламентира със заповед на председателя на ДА “Държавен резерв и военновременни запаси”.

Чл. 2. Целта на настоящите вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на звената от администрацията при осъществяване на административното обслужване.

Чл. 3. (1) ДА “Държавен резерв и военновременни запаси”, наричана по-нататък агенцията, 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.

Чл. 4. Агенцията гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване като 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 защитават неприкосновеността на гражданина потребител и да не разкриват поверителна информация;
5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване: да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;
6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
7. да използват ясен и точен език;
8. да умеят да убеждават;
9. да се стремят гражданинът да получи отговор на всички интересующи го въпроси;
10. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
11. да носят служебен бадж, да съобщават на клиента името и длъжността си, а при телефонни обаждания – да съобщават названието на администрацията и да се представят;

12. да не повишават тон при проявена раздразнителност от страна на гражданина и да се стремят да го успокоят;
13. да спазват благоприличието и деловия вид в облеклото;
14. да не се хранят или да водят лични разговори в присъствието на потребител;
15. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Чл. 5. (1) В агенцията се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания – 7 дни;
2. за вземане на решение по предложение – 2 месеца;
3. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган /администрация/ - 7 дни;
5. за вземане на решение по сигнал - 2 месеца;
6. за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;
7. човек без уговорена среща трябва да чака, за да бъде приет и изслушан или време за чакане във фронт офиса – 10 минути;
8. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания – 2 минути;
9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - 14 дни след датата на регистриране;
10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган- 14 дни;
11. за разглеждане и получаване на информацията – 30 дни от датата на получаване на решението;
12. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите, препратени за разглеждане от омбудсмана-14 дни.
13. за регистрация на складове за съхраняване на задължителни запаси от нефт и нефтопродукти при условията и по реда на Закона за задължителните запаси от нефт и нефтопродукти (ЗЗЗНН) - 30 дни;
14. за издаване на дубликат на удостоверение за вписване на склад в регистъра на складовете за съхраняване на задължителни запаси от нефт и нефтопродукти – 15 дни;
15. за издаване на ново удостоверение за вписване при промяна на собствеността на регистриран склад по ЗЗЗНН и/или на представящите лица – 15 дни;
16. за предоставяне на преписи и извлечения от регистрите по Закона за задължителните запаси – регистър на задължените лица по чл. 17, ал. 1 и ал. 2 от ЗЗЗНН за съответната година и регистър на складовете за съхраняване на задължителни запаси от нефт и нефтопродукти – 15 дни.

(2) Сроковете по ал. 1, т. 13-17 могат да бъдат удължавани, в случай че подадените от потребителя на услугата документи са непълни или в тях има несъответствие.

Чл. 6. Служителите от отдел „ЧРКА”, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на умения да контактуват с потребителите;
2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани;
3. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време и партньорство със служителите от специализираната администрация;
4. съгласуваност в работата на служителите от фронт офиса и бек офиса за развитие на процеса по предоставяне на усъвършенствани и комплексни услуги в ДА”ДРВВЗ”;
5. добро познаване на дейността на ДА ”ДРВВЗ” и нейните териториални дирекции, на тяхната структура, на основните нормативни и вътрешноведомствени актове и документи;
6. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работа в отдел „ЧРКА” и създаване на условия за непрекъсваемост на процеса на административно обслужване;
7. управление на знанието – умение да набавят конкретна информация, полезна по определен въпрос и в точния момент;
8. оперативност и деловитост;
9. умение за работа в екип;
10. даване на предложения за периодично актуализиране на Хартата на клиента на ДА”ДРВВЗ” и инициране осъвременяването на други указателни материали;
11. разработване на най-често задавани въпроси от потребителите или срещани в практиката случаи;
12. обобщаване и анализиране на данните, мненията и предложенията от всички административни звена в ДА”ДРВВЗ” в периоди, определени от главния секретар, или зададени в Системата за самооценка на административното обслужване на МДААР;
13. непрекъснатата инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;
14. спазване на трудовата дисциплина, на вътрешноадминистративните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

Глава втора
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА

Раздел I

ФОРМИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА

Чл. 7. (1) ДА „Държавен резерв и военновременни запаси” предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на АПК;
2. отговори на запитвания;
3. консултации;
4. приемане на сигнали на «горещ» телефон;
5. консултации по Интернет;
6. предоставяне на достъп до обществена информация;
7. издаване на удостоверение за трудов стаж;
8. издаване на удостоверение за осигурителен доход;
9. удостоверяване на подпис и печат върху актове, издавани от председателя на ДА”ДРВВЗ”;
10. регистрация на складове за съхраняване на задължителни запаси от нефт и нефтопродукти при условията и по реда на Закона за задължителните запаси от нефт и нефтопродукти (ЗЗЗНН);
11. издаване на дубликат на удостоверение за вписване на склад в регистъра на складовете за съхраняване на задължителни запаси от нефт и нефтопродукти;
12. издаване на ново удостоверение за вписване при промяна на собствеността на регистриран склад по ЗЗЗНН и/или на представлящите лица;
13. предоставяне на преписи и извлечения от регистрите по Закона за задължителните запаси – регистър на задължените лица по чл. 17 от ЗЗЗНН за съответната година и регистър на складовете за съхраняване на задължителни запаси от нефт и нефтопродукти.

(2) Условията и редът за предоставяне на консултации се определят със заповед на главния секретар.

(3) Помещението и редът за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация се определят със заповед на главния секретар.

Раздел II

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ. ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 8. (1) Функциите на фронт офис в ДА”ДРВВЗ” се изпълняват от явното деловодство към дирекция "Административно-правно обслужване и европейска координация".

(2) Служителите по ал.1 и другите служители, изпълняващи дейности във връзка с административното обслужване, функционално са разделени във фронт офис (“приемна”) и бек офис за обработка на писмата на гражданите, юридическите лица и други организации.

(3) В териториалните дирекции на държавната агенция функциите на **фронт** и **бек офис** се осъществяват от служител/и, на които са им възложени компетентности и задължения във връзка с административното обслужване.

(4) За ориентация на потребителите на входа на административната сграда на агенцията, както и на сградите на ТД, се поставят указателни табели на български и на английски език относно местонахождението на фронт офисите.

(5) Фронт офисът и приемната на централното управление на ДА ”ДРВВЗ” се намират на мецанина. На партера се обособява отделно, лесно достъпно място, за чакащите възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(6) В работните дни фронт офисът работи с граждани непрекъснато от 8.00 до 20.00 часа.

(7) Всички служители от отдел „ЧРКА”, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, работят на принципа “едно гише”, който цели:

1. да осигури тясно сътрудничество между администрацията на ДА ”Държавен резерв и военновременни запаси” и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички канали за достъп – приемна, обикновена и електронна поща, телефон, Интернет, електронни документи, подписани с универсален електронен подпис;

2. да улесни процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

(8) Вътрешният дизайн и местоположението на фронт офиса /приемната/ отговарят на условията за функционалност.

(9) За улеснение на потребителите и за създаване на необходимия комфорт са осигурени:

1. вътрешни и външни указателни табели на български и на английски език;

2. информационни табла с актуална информация – написана на разбираем български /и английски/ език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;

3. логото на ДА ”ДРВВЗ”, лого и слоган на държавната администрация;

4. приветлива, чиста и безопасна обстановка;

5. добро осветление, вентилация и отопление;

6. телефон за връзка пред фронт офиса;

7. обособено място за попълване на заявление, запитване, сигнал, предложение или молба;

8. удобни места за сядане за обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

9. свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;
10. информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти; листове и химикалки.

Чл. 9. (1) В случай на необходимост, служителите от дирекциите на специализираната администрация на ДА"ДРВВЗ" осъществяват прием на граждани в определено приемно време.

(2) Приемното време по ал. 1 се утвърждава от главния секретар и се огласява чрез информационното табло и на интернет страницата на ДА"ДРВВЗ".

(3) Служителите по ал. 1 изготвят отговори на писма на граждани и юридически лица, съобразно своята компетентност.

Чл. 10. (1) Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител от отдел „ЧРКА” има право да получава, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

(2) Отказът да се предостави искана информация подлежи на дисциплинарна отговорност по реда на чл. 89 и следващите по Закона за държавния служител.

Раздел III

ФУНКЦИИ НА ФРОНТ ОФИСА

Чл. 11. (1) Дейността на служителите във фронт офиса се изразява във:

1. информиране и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация; информиране за специализирания прием във фронт офиса /приемната/, ако посетителят се интересува от това;

2. информиране и консултиране за решаването на проблемите по компетентност от администрацията на агенцията;

3. регистриране в деловодноинформационната система на искания за извършване на административни услуги, жалби, сигнали, предложения, заявления и пр., подадени на място - извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или, ако е необходима допълнителна информация от клиента, за придружаващи документи или приложения; попълване на регистрационно-контролна карта/РКК/, за всеки отделен случай независимо от начина на постъпването на информацията – устно или писмено;

4. предоставяне на клиента на входящия номер на преписката – с датата на завеждане и информиране за срока на изпълнение;

5. даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;

6. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на ЗДОИ и вътрешните правила за изпълнение на ЗДОИ от агенцията;

7. приемане и регистриране на жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;

8. извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона за връзка на фронт офиса или при посещение на място от потребител;

9. актуализиране на информацията за потребителите в помещението на фронт офиса;

10. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;

11. създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в агенцията.

(2) При необходимост от по-компетентна информация служителят от фронт офиса се свързва със или извиква служител с юридическо образование и/или конкретен експерт от администрацията.

(3) При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите от фронт офиса, се сигнализират охранителните органи.

Чл. 12. По време на специализирания прием, дейността на служителите от дирекциите на агенцията се изразява в:

1. консултиране по поставения конкретен казус от посетителя и предлагане на варианти за решаването на проблема по най - ефикасния начин;

2. попълване на регистрационно-контролна карта /РКК/ за всеки отделен случай с кратка анотация за предложения/избрания от гражданина път за решаването на проблема;

3. осигуряване на достъп за служителите от фронт офиса до банката с информация от специализирания прием на съответната дирекция;

4. участие в периодичния анализ на данните от специализирания прием на граждани, с предложения за решения на типовите проблеми или административното обслужване.

Раздел IV

ФУНКЦИИ НА БЕК ОФИСА

Чл. 13. (1) Функциите на бек офис в ДА”ДРВВЗ” се изпълняват от административните звена от специализираната и общата администрация, отговарящи за издаването на актовете, свързани с предоставяните административни услуги и изготвянето на отговори на запитванията, писмата, жалбите и сигналите на гражданите.

(2) Служителите от бек офиса осъществяват дейности по проверка, насочване и изготвяне на отговори на запитвания, писма, жалби и сигнали на граждани, получени по пощата, по електронната поща и на насочените от фронт офиса.

(3) Работата на служителите се организира в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила.

(4) Кореспонденцията се предава незабавно след регистрацията ѝ в деловодната система.

(5) Писмата, които се нуждаят от допълнителна проверка и отговор по компетентност от териториалните дирекции или друга компетентна администрация, се насочват в срок до 7 дни от регистрацията им в деловодната система.

(6) Изготвянето на отговори от бек офиса се извършва при спазване на нормативно определения срок по чл. 5, т. 1 от настоящите вътрешни правила.

(7) Служителите изготвят отговори по писма на физически и юридически лица и предоставят информация в областта на:

1. общите разпоредби на трудовото право;
2. общите разпоредби по съхраняването, покупката и реализацията на държавните резерви и запаси;
3. условията и реда на предоставяните от агенцията административни услуги;
4. правилата и реда за обжалване на индивидуални административни актове.

(8) Служителите от бек офиса изготвят систематизирани справки до главния секретар по брой и тематика на постъпилите запитвания, молби, сигнали и жалби от физически и юридически лица и анализират същите на всяко тримесечие. Справките съдържат информация и за броя на направените отговори, както и на тези, на които не е отговорено в срок – по какви причини и кой е отговорен за това.

Раздел V

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ФРОНТ ОФИСА И БЕК ОФИСА

Чл. 14. За постигане на добра координация и взаимодействие служителите от фронт офиса и от бек офиса:

1. организират тримесечни / регулярни работни срещи за обсъждане на проблеми и предложения по организацията на работа;
2. периодично обменят опит и информация;
3. идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализи на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и изследването на тяхната удовлетвореност;

4. изготвят съвместни разработки на решения при еднотипови проблеми на потребителите или примерни отговори на често срещани молби на клиенти, които се предоставят за публикуване във вътрешната интранет страница на агенцията;

5. чрез съответните директори на дирекции, предлагат актуализиране на вътрешни устройствени актове, регламентиращи ясно координационния механизъм и взаимодействие между структурните звена в агенцията, между централното управление на агенцията и териториалните дирекции, между агенцията и други институции, имащи отношение към политиката в областта на държавните резерви и военновременните запаси;

6. поддържат актуална справка за разпределение на експертите, тясно специализирани по конкретна проблематика, с цел осигуряване на бърза връзка с тях при спешен случай или при необходимост от консултиране на място извън приемното им време.

Раздел VI

ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И КОНСУЛТАЦИИ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ

(ЗАГЛ. ИЗМ. - ЗАПОВЕД № РД-10-184 ОТ 15.07.2009 Г.)

Чл. 15. Информация и консултации относно административното обслужване на агенцията се предоставят на тел. 02/ 92 10 201, втори телефон – 02/ 92 10 219.

Чл. 16. (Изм. - Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.) **(1)** Предложения и сигнали по смисъла на глава осма от Административнопроцесуалния кодекс в ДА „ДРВВЗ” могат да бъдат подавани лично или чрез упълномощен представител по следните начини:

1. писмено в деловодството на ДА „ДРВВЗ” на адрес: **гр. София 1000, ул. „Московска” № 3;**
2. писмено по пощата на адрес: **гр. София 1000, ул. „Московска” № 3;**
3. писмено в специално поставена пощенска кутия за предложения и сигнали, която се намира във фойето на сградата на адрес: **гр. София 1000, ул. „Московска” № 3;**
4. писмено по електронната поща на агенцията: **rezerv@dr.e-gov.bg;**
5. писмено по факса: **0800 12 909;**
6. устно на безплатния телефон: **0800 12 909.**

(2) Когато предложенията или сигналите се подават писмено по т. 1, 2, 3 и 5 от предходната алинея те трябва задължително да съдържат следните реквизити:

1. трите имена на подателя или на упълномощения представител;

2. адрес за обратна връзка и пощенски код, както и други координати за връзка (телефон, факс, адрес на електронна поща);

3. подпис на подателя или на упълномощения представител.

(3) Подадените предложения и сигнали по ал. 1, т. 4 и т. 6 задължително трябва да съдържат данните по ал. 2, т. 1 и т. 2.

(4) Изискванията по ал. 2 и ал. 3 се оповестяват на официалната интернет страница на агенцията, в деловодството и при пощенската кутия за предложения и сигнали.

(5) Предложения и сигнали, които са подадени в териториалните дирекции „Държавен резерв“ се регистрират в съответното деловодство без да се копират или сканират и се препращат незабавно в ДА „ДРВВЗ“ с препоръчано писмо с обратна разписка. На обратната разписка се поставя регистрационният номер на предложението или сигнала.

(6) Приемното време на председателя и заместник-председателя за изслушване на граждани и представители на организации относно предложения и сигнали се оповестява на общодостъпно място в сградата на агенцията.

(7) Всички предложения и сигнали се регистрират в деловодството на агенцията, като им се поставя входящ номер.

(8) Пощенската кутия за предложения и сигнали се отваря и преглежда от комисия, съставена от служители от Инспектората на агенцията в първия работен ден на всяка седмица. Кутията се отваря и в случай, че лице уведоми агенцията по друг способ, че в нея се намира писмен сигнал. За извършеното комисията съставя протокол, съгласно *Приложение № 1*.

(9) В случай, че по електронната поща на агенцията се получи предложение или сигнал, то отговорният за отварянето ѝ служител го разпечатва и регистрира в деловодството.

(10) При подадено предложение или сигнал на персонална служебна електронна поща, служителят на чийто адрес е постъпило, го разпечатва и регистрира в деловодството. Веднага след постъпването на предложението служителят попълва декларация за конфиденциалност по чл. 16д, ал. 1.

(11) За всяко подадено по телефона предложение или сигнал се съставя протокол по образец, съгласно *Приложение № 2*.

(12) Предложение или сигнал, подаден от служител на ДА „ДРВВЗ“ се регистрира и разглежда по реда на настоящия раздел.

(13) Уведомяването на заинтересованите лица по този раздел се извършва с препоръчано писмо, изпратено с обратна разписка.

Чл. 16а. (Нов - Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.) (1) Регистрираните предложения и сигнали се предават от деловодството на председателя на ДА „ДРВВЗ“ в отделна непрозрачна папка.

(2) Разглеждането на предложенията и сигналите се осъществява от най-малко двама инспектори.

(3) Ако при разглеждането на предложението или сигнала се констатира, че предметът на същия не е от компетентността на ДА „ДРВВЗ“ той се препраща по компетентност на съответното ведомство, освен когато

има данни, че въпросът вече е отнесен до него. В този случай предложението или сигналът не се разглеждат и се архивират. За препращането се уведомява направилният предложението или сигнала.

(4) Не се разглеждат предложения и сигнали, които са анонимни и не отговарят на изискванията на чл. 16, ал. 2 и ал. 3, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(5) Предложения и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, като за това се уведомява подателят.

Чл. 16б. (Нов - Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.) (1) Процедурата за разглеждане на предложение или сигнал започва по разпореждане на председателя на ДА „ДРВВЗ”.

(2) Всички постъпили предложения и сигнали, за разглеждането на които има разпореждане от председателя на ДА „ДРВВЗ” се регистрират в Инспектората на агенцията в: „Регистър на предложенията и сигналите”. Съдържанието на регистъра е посочено в *Приложение № 3*.

(3) Регистрационният номер на всяко предложение или сигнал се състои от пореден номер и сигнатура: „П” – за предложенията и „С” – за сигналите.

(4) Регистърът по ал. 2 се води на хартиен носител, който е прономерован и прошнурован и се съхранява в Инспектората на агенцията.

(5) Инспекторите по чл. 16а, ал. 2 могат да изискват от общата и специализираната администрация допълнителна информация и/или становища по повод изясняване на обстоятелствата, отнасящи се до разглеждано предложение или сигнал.

(6) Инспекторите по чл. 16а, ал. 2 изискват писмени обяснения от засегнатите в сигнала служители.

(7) При разглеждане на предложенията и сигналите се събират, обобщават и анализират всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата. След събиране на всички доказателства се съставя протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства.

(8) За резултатите от проверката се изготвя доклад, в който задължително се обсъждат обясненията и възраженията на заинтересованите лица и заедно с протоколите и събраните доказателства се представя на председателя на ДА „ДРВВЗ”.

(9) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно компетентната прокуратура.

(10) В случай на удължаване на срока за вземане на решение по предложението или сигнала, за това се уведомява подателят.

Чл. 16в. (Нов - Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.) (1) Решението по предложението или сигнала се съобщава в 7-дневен срок на подателя.

(2) Когато предложението или сигналът са препратени до агенцията от народен представител, общински съветник, държавен орган, орган на местното самоуправление или средство за масова информация, за решението се уведомяват и те.

(3) Когато с решението по сигнал се засягат права или законни

интереси на други лица, то се съобщава и на тях.

(4) В случай, че сигналът е уважен, подателят и другите заинтересовани лица се уведомяват за предприетите мерки.

(5) Ако сигналът не е признат за основателен, подателят и другите заинтересовани лица се уведомяват за това.

Чл. 16г. (Нов - Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.) (1) Изпълнението на решенията по предложения и сигнали се извършва от администрацията на ДА „ДРВВЗ”.

(2) При изпълнението на решението по сигнала се премахват вредните последици, причинени от незаконосъобразните или нецелесъобразните действия. Когато това не е възможно, засегнатите лица се удовлетворяват по друг законен начин или им се разяснява редът, по който да постъпят.

(3) В случай, че по особено важни причини се налага продължаване на срока за изпълнение на решението по сигнала, за същото се уведомява подателят.

Чл. 16д. (Нов - Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.) (1) Инспекторите, служителите от отдел „Човешки ресурси, канцелария и архив” и отдел „Комуникационно-информационна система за управление”, директорите на териториални дирекции, служителите в деловодствата на териториалните дирекции, както и други лица, на които служебните задължения изискват работа с подадени предложения и сигнали подават декларации за конфиденциалност, съгласно *Приложение № 4*, които се регистрират в съответното деловодство и се съхраняват в кадровите им досиета.

(2) Лицата по предходната алинея са длъжни:

1. да не разкриват самоличността на лицето, подало предложението или сигнала;
2. да не разгласяват фактите и данните, които са им станали известни във връзка с разглеждането на предложението или сигнала;
3. да опазват поверените им писмени документи от неразрешен достъп на трети лица.

Чл. 16е. (Нов - Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.) Всяко тримесечие ръководителят на Инспектората представя на председателя на ДА „ДРВВЗ” отчет с анализ за постъпилите предложения и сигнали.

Раздел VII

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА НА ДА”ДРВВЗ”.

Чл. 17. (1) На интернет страницата на ДА”ДРВВЗ” се съдържат:

1. видовете административни услуги, извършвани от ДА”ДРВВЗ” ;
2. нормативните актове за административно обслужване;
3. типовите формуляри и бланки за административно обслужване;

4. консултации в рубрика „Контакти” и подрубрика „Обратна връзка”
5. рубрика „Антикорупция” и подрубрика „Съобща за корупция”;
6. проекти на нормативни актове, изготвяни от ДА”ДРВВЗ”;
7. други материали, свързани с административното обслужване по преценка на главния секретар или директора на дирекция „АПОЕК”.

Чл. 18. (1) ДА”ДРВВЗ” огласява на интернет страницата си изготвените проекти на нормативни актове не по-късно от 14 дни преди разглеждането им от компетентния орган на държавна власт.

(2) Актовете по ал. 1 се предоставят на специалиста по информационните технологии за публикуване на интернет страницата от упълномощен служител на съответното организационно звено, съгласно заповед на председателя на ДА”ДРВВЗ”.

Чл. 19. (1) Консултациите в подрубриката „Обратна връзка” от интернет страницата се осъществяват от служители, определени със заповед на главния секретар.

(2) Служителите не отговарят на запитвания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на председателя, администрацията на ДА”ДРВВЗ” или други институции.

Глава трета

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ОТДЕЛ „ЧРКА” ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 20. Подборът на персонала за работа във фронт офиса се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 21. Специализираното обучение, предложено от дирекция „АПОЕК” и организирано по утвърден от главния секретар график, е насочено към развитие на:

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

Чл. 22. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в отдел „ЧРКА”, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, съобразно действащите в агенцията правила.

Чл. 23. За служителите, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

Чл. 24. За служителите, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 25. Служителите на отдел „ЧРКА”, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

Глава четвърта

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 26. (Изм. - Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.) **(1)** За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез попълване от потребителите по електронен път, чрез интернет страницата или на място на:

1. анкетна карта относно взаимодействието на служителите на ДА „ДРВВЗ” с гражданите, съгласно *Приложение № 5*;

2. формуляр за похвала или оплакване във връзка с предоставена административна услуга;

3. формуляр срещу корупция.

(2) Удовлетвореността на гражданите се измерва и чрез информацията, получена от писмата в кутията, намираща се на входа на сградата на агенцията, като се отчита повторемостта на задаваните въпроси и получените отговори от администрацията на ДА „ДРВВЗ”.

Чл. 27. Служителите, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, при консултиране по телефона попълват данните в електронна таблица или в дневници за обратна връзка.

Чл. 28. Служителите от специализираната администрация при консултиране на място попълват РКК.

Чл. 29. (1) Данните по чл. 27 - 28 се използват при изготвянето на периодични анализи за съществуващото положение, за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(2) Материалите по ал.1 периодично се огласяват във външната електронна страница на агенцията, на информационното табло или по друг подходящ начин, предложен от дирекция „АПОЕК”.

Чл. 30. (1) Получените данни чрез различните комуникационни канали служат за обособяване на потребителите в целеви групи, спрямо които се

прави допитване и/или се предприемат конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно системата на административното обслужване.

(2) Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите по ал. 1 чрез интернет страницата на ДА"ДРВВЗ".

Чл. 31. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

Глава пета

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ДА"ДРВВЗ" С ОМБУДСМАНА

Чл. 32. (1) Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на ДА"ДРВВЗ" се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и с Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

(2) Администрацията на ДА"ДРВВЗ" по компетентност съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

(3) При констатиране от омбудсмана на незаконосъобразен подзаконов нормативен акт, който нарушава правата и свободите на гражданите, и направено предложение от негова страна за отменянето му, в двумесечен срок администрацията прави предложение до председателя на ДА"ДРВВЗ" за отмяната или изменението на акта.

Допълнителни разпоредби

§ 1. "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

§ 2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията на ДА"ДРВВЗ", както и информация относно компетентността на други административни 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 ДА"ДРВВЗ" се ангажира да спазва.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила за административното обслужване в ДА"ДРВВЗ" се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 2. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 3. Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № *РД-10-129 от 03.07.2008 г.* на главния секретар на ДА"ДРВВЗ" и влизат в сила 1 месец след издаването им.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

по чл. 16, ал. 8

към Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.

ПРОТОКОЛ

за отваряне на Пощенската кутия за предложения и сигнали

.....
(Час и дата на отваряне на кутията)

.....
.....
(Имена и длъжност на лицата, присъствали при отварянето на кутията)

.....
(Наличие или липса на предложения или сигнали)

.....
(Трите имена на подателите или на упълномощените представители, адреси за обратна връзка и пощенски код, както и други координати за връзка (телефон, факс, адрес на електронна поща))

.....
(Кратко съдържание на подадените предложения или сигнали)

.....
(Опис на приложенията)

.....
(Подпис)

.....
(Подпис)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
по чл. 16, ал. 11
към Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.

ПРОТОКОЛ
за подадено по телефона предложение / сигнал

.....
(Час и дата на приемане на предложението / сигнала)

.....
(Име и длъжност на лицето, което е приело предложението / сигнала)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
(Трите имена на подателя, адрес за обратна връзка и пощенски код, както и други координати за връзка
(телефон, факс, адрес на електронна поща)

.....
.....
.....
(В какво се изразява предложението или сигналът)

.....
(Подпис)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

по чл. 16б, ал. 2

към Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.

РЕГИСТЪР

НА

**ПРЕДЛОЖЕНИЯТА И СИГНАЛИТЕ ПО СМИСЪЛА НА ГЛАВА
ОСМА ОТ АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛНИЯ КОДЕКС**

Рег. №	Дата на регистрация	Начин на постъпване	Вх. №/дата в деловодството	Разпоредване за проверка	Три имена, адрес и телефон на подателя	Резюме на предложението / сигнала	Краен срок за отговор	Отговор	Забележки
--------	---------------------	---------------------	----------------------------	--------------------------	--	-----------------------------------	-----------------------	---------	-----------

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

по чл. 16д, ал. 1

към Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.

ДЕКЛАРАЦИЯ
за конфиденциалност

ОТ

.....

(трите имена, длъжност)

Като длъжностно лице, на което служебните задължения налагат работа с предложения и сигнали, подадени по реда на глава осма от Административнопроцесуалния кодекс,

Декларирам, че:

1. Няма да разкривам самоличността на лицата, подали предложения / сигнали на неупълномощени лица;
2. Няма да разгласявам фактите и данните, които са ми станали известни във връзка с подадени предложения и сигнали;
3. Ще опазвам поверените ми писмени документи от неразрешен достъп на трети лица.

Известно ми е, че никой не може да бъде преследван само заради подаване на предложение или сигнал по реда и условията на глава осма от Административнопроцесуалния кодекс.

Дата:

Декларатор:

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
по чл. 26, ал. 1, т. 1
към Заповед № РД-10-184 от 15.07.2009 г.

АНКЕТНА КАРТА

относно взаимодействието на служителите на ДА „ДРВВЗ” с гражданите

1. С какво ниво на държавна администрация осъществихте контакт?
 Технически персонал (служители на гишета, касиери, деловодители/ки, секретари/ки).
 Експертно ниво (експерти, инспектори, специалисти).
 Ръководно ниво (началник-отдел, директор на дирекция).
 Други

2. Колко често ползвате услугите на това ведомство?
 Един-два пъти годишно. Всеки месец.
 Няколко пъти годишно. Много често

3. Лесно ли намерихте компетентните по Вашия въпрос служители от това ведомство?
 Да.
 Не, бях препращан от служител на служител.
 Не, трудно намерих търсената канцелария/ гише.
 Друго.....моля, дайте подробности.

4. Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите във ведомството за бързото разрешаване 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 това ведомство?
 Да, вече ми беше поискан подкуп.
 Да, индиректно ми беше подсказано, че един "подарък" би улеснил или ускорил извършването на услугата.
 Да, предварително ми беше известно, че без "подарък" няма да ми бъде извършена своевременно нужната услуга.
 Не ми беше поискан подкуп, тъй като подадените от мен документи бяха напълно изрядни.
 Не, нямам такива впечатления.

6. Какво според Вас поражда корупцията?
 Прекалено сложни изисквания за лицензиране/ регистрация,
 Създаване на формални пречки от страна на административни служители.
 Друго..... (моля, уточнете)

7. Ако станете свидетел на даден или приет подкуп, как бихте реагирали?
 Ще информирам ръководството на ведомството,
 Ще информирам Комисията за координация на работата по борбата с корупцията.
 Ще информирам медиите.
 Няма да реагирам.

8. При отговор "няма да реагирам" на предходния въпрос, моля да посочите причините, поради които няма да подадете сигнал:
 Според мен подаването на сигнал няма да има ефект .
 Ще ми отнеме много време.
 Считаю, че докладването на случай на корупция може да има негативни последици за мене.
 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!