



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – ПАЗАРДЖИК
бул. “Александър Стамболийски” № 50, тел.: 44-83-95, факс: 44-83-96

УТВЪРЖДАВАМ:.....

Инж. ВЛАДИМИР ВЛАХОВ

Директор на Регионална дирекция по горите гр.Пазарджик

**ИНСТРУКЦИЯ
ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ- ПАЗАРДЖИК**

**Глава първа
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Раздел I
Предмет, обхват и действие**

Чл. 1. Настоящата инструкция урежда реда и организацията на административното обслужване на физически и юридически лица в Регионална дирекция по горите - Пазарджик.

**Раздел II
Принципи на административното обслужване**

Чл. 2. Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за административното обслужване.

**Раздел III
Цел на инструкцията**

Чл. 3. (1) Целта на инструкцията е:

(2) Да регламентира организацията и реда за:

1. осигуряване на ясна, достоверна, общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за компетентностите на администрацията в РДГ Пазарджик;

2. предоставяне на пълна информация за сроковете, необходимите документи и дължимите такси за извършване на административни услуги.

3. организиране на работата в РДГ- Пазарджик така, че обслужването на граждани и организации да се осъществява на определените за това места - в деловодството, намиращо се в сградата на РДГ Пазарджик, с адрес ул. „Александър Стамболийски” № 50.

4. осигуряване на качествено, законосъобразно и в срок обслужване на физическите и юридическите лица.

(3) Да регулират взаимодействието на звената в РДГ - Пазарджик при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните действия.

(4) Да улеснят и ускорят извършването на различни видове справки по движение на преписките, като за целта информацията да е синтезирана на едно място.

(5) Да персонализират отговорността на служителите при изпълнение на служебните им задължения.

Чл. 4. Административните услуги следва да се извършват при спазване принципите на законност, достъпност, качество при спазване на изискуемите срокове.

Чл. 5. Информацията за административното обслужване да е достъпна за хора с увреждания; да е без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 6. Информацията по чл.3, ал.1, т.2 от настоящата инструкция се обявява в интернет страницата на РДГ - Пазарджик, както и чрез разяснения на съответното длъжностно лице, приемащо исканията.

Чл. 7. Административните актове се издават на основанията, за целите и по реда, установени от закона.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Организация и извършване на административната услуга

Чл. 8. Административното обслужване се извършва в съответствие с утвърдения ред, формата и начина на извършването на административна услуга, отговорността на служителите и срокът, в който трябва да бъде извършена, при спазване на законовите изисквания.

Чл. 9. Съгласно чл. 29, ал.2 от Административнопроцесуалния кодекс писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят предоставя телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

Чл. 10. Всички искания, заявления, жалби, протести, сигнали, предложения и писма, подадени в РДГ - Пазарджик се приемат и регистрират в автоматизираната информационна система/деловоден регистър от съответното длъжностно лице към дирекция „АПФРД“.

Чл. 11. При регистрацията се извършва проверка за наличието на всички съпътстващи документи, поставя се печат с входящ номер и се образува служебна преписка.

Чл. 12. (1) Отстраняване на недостатъци в искането съгласно чл. 30 от Административнопроцесуалния кодекс:

(2) Когато писменото искане не е подписано от посочения в него гражданин или организация, съответното длъжностно лице изисква писмено потвърждение със собственоръчен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

(3) Ако искането не удовлетворява останалите изисквания на закона, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им прекратява производството.

(4) Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

Чл. 13. На заявителите се дава входящия номер на служебната преписка и информация, относно срока, в който трябва да бъде извършена административната услуга.

Чл. 14. На заявителите /физически и юридически лица/ се предоставят образци на заявления /искания за съответната административна услуга, които са на разположение в деловодството на РДГ Пазарджик.

Чл. 15. Директорът на РДГ - Пазарджик или заместник-директорът разпределя служебните преписки с резолюция до съответния ръководител на административно звено за извършване на заявената административна услуга.

Чл. 16. След резолирането на служебните преписки, длъжностното лице в деловодството на РДГ - Пазарджик отбелязва в автоматизираната информационна система /деловоден регистър движението на преписките/ към кой служител е резолюцията/ и предава същите на съответния директор на дирекция, началник на отдел или на посоченото в резолюцията длъжностното лице в администрацията.

Чл. 17. Длъжностното лице в деловодството на РДГ Пазарджик е длъжно при поискване от заявителя, да предоставя информация за движението на служебните преписки.

Чл. 18. В случаите, когато исканията са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, служителят, извършващ съответната административна услуга, посочва мотивирано и своевременно съображенията си за това.

Чл.19. Препращане до съответния компетентен орган на постъпили в РДГ - Пазарджик искания за издаване на индивидуален административен акт се извършва по реда на чл. 31 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 20. Изходящите от РДГ - Пазарджик документи се съставят в не по - малко от три екземпляра, като оставащият в деловодството за съхранение екземпляр съдържа съгласувателните подписи и инициалите на служителя, изготвил документа.

Чл. 21. Изходящите от РДГ - Пазарджик документи, касаещи правомощията на Директора и свързаните с тях актове, се извеждат само след подпис на титуляра на тези правомощия, а именно Директорът на РДГ - Пазарджик или упълномощено от него длъжностно лице.

Чл. 22 Изходящата кореспонденция, след регистрирация, се обработва и изпраща от служителя в деловодството на РДГ - Пазарджик.

Чл. 23. Списъкът на административните услуги, предоставяни от РДГ Пазарджик се изписват на специални указателни табели, поставени на видно място пред деловодството в сградата на РДГ - Пазарджик.

Чл. 24. Всеки служител в РДГ – Пазарджик по време на изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със снимка и изписани върху него имена, длъжност, администрация и звеното, към което принадлежи.

Чл. 25. Физическото или юридическото лице могат да получат достъп до документи, за които са отправили писмено искане за извършване на услуга, само по определения ред - чрез служителя, при когото е заявена услугата или по реда на Закона за достъп до обществена информация.

Чл. 26. Административно обслужване на физически и юридически лица се извършва всеки работен ден от 08.30 до 12.30 часа и от 13.00 до 17.00 часа, което е утвърденото работно време за всички служители в РДГ - Пазарджик

Раздел II Служебно начало

Чл. 27. При осъществяване на административното обслужване, РДГ - Пазарджик изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиенти физическите и юридическите лица, когато това не противоречи на българското законодателство.

Чл. 28. Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в деловодството за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред.

Чл. 29. В предвидени в закон случаи съответният служител от администрацията на РДГ - Пазарджик, на когото е възложено извършването на административна услуга служебно събира информация, документи и данни от други администрации.

Чл. 30. Прегледът на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация се извършва в сградата на РДГ - Пазарджик – технически кабинет.

Глава трета РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Раздел I Контрол

Чл.31. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.32. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Директор
2. Заместник-директори
3. Ръководители на звена – директори на дирекции, началници на отдели

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им лично в деловодството или чрез подаване на жалба по относни качества на извършваните административни услуги.

Раздел II Ръководство

Чл. 33. Директорите на дирекции и началниците на отдели, в които се извършва административно обслужване, са длъжни да контролират изпълнението на задълженията на подчинените им служители по навременното и законосъобразното оформяне на документите, съпътстващи административната услуга, заявена от потребителя.

Чл. 34. Ръководителите на съответните административни звена /Директори на Дирекции и началници на отдели/ при поискване и при изготвяне на отчетни доклади за дейността на администрацията представят на Заместник-директора на РДГ Пазарджик отчет за постъпилите искания, извършените административни услуги и отказите по тях.

Чл. 35. Ръководителите на звената за административно обслужване в края на всяко тримесечие изготвят справка за постъпилите и извършени административни услуги, със срок за тяхното изпълнение, която предоставят на Заместник-директора на РДГ Пазарджик за осъществяване на срочен контрол.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящата инструкция влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ и е задължителна за всички служители в РДГ - Пазарджик. Инструкцията се обявява по локалната компютърна мрежа на РДГ Пазарджик.

§2. Служителите на РДГ - Пазарджик се запознават с инструкцията и носят дисциплинарна отговорност за навременното и законосъобразно оформяне на документите, свързани със заявената от потребителя административна услуга, както и лична отговорност по спазване на етичните норми на поведение в отношенията с гражданите и юридическите лица по време на цялостния процес на административното обслужване.

§3. Тази инструкция се приема и утвърждава на основание чл.7, ал.3 от ЗНА във връзка с чл. 5а, ал.2 от Закона за администрацията във връзка с чл.5, ал.1, т.19, б."б" от Устройствения правилник на регионалните дирекции по горите.

§4. Тази инструкция се изменя и допълва със Заповед на Директора на РДГ – Пазарджик.