



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА АГЕНЦИЯ ПО ЛОЗАТА И ВИНОТО

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 Изпълнителния директор на Изпълнителната агенция по лозата и виното (ИАЛВ).

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) Изпълнителната агенция по лозата и виното (ИАЛВ), наричана по-нататък Агенцията, осъществява административното обслужване при спазване на следните принципи:

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 - 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. 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 - 14 дни;
9. за предоставяне на информация, свързана с дейността на ИАЛВ (разглеждане и получаване на информацията) – 30 дни от датата на получаване на решението;
10. за издаване на удостоверение за регистрация на лозарско стопанство – до 7 дни от получаване на заявлението;
11. за издаване на акт за засаждане на нови лозя, акт за презасаждане, акт за засаждане с права от Националния резерв от права на засаждане на винени сортове лози – от 10 дни за издаване на акт за засаждане на нови лозя и акт за засаждане с права от Националния резерв от права на засаждане на винени сортове лози до 30 дни за издаване на акт за презасаждане;

12. за издаване на контролен номер за качествените вина, произведени в определен район – 14 дни;
13. за издаване на изпитвателен протокол от извършен физикохимичен и микробиологичен анализ на вино, продукти от грозде и вино, спирт и спиртни напитки – 7 работни дни;
14. за издаване на удостоверение при кандидатстване за получаване на лицензия за износ на вино (експортна субсидия) - 20 дни от подаване на Заявление за намерение за получаване на удостоверение;
15. за утвърждаване на планове по мерки за подпомагане на ЕС – 15 дни;

(2) Сроковете по ал. 1, т. 10-15 могат да бъдат удължавани, в случай че подадените от потребителя на услуги документи са непълни или в тях има несъответствие.

Чл. 6. Служителите, 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 звеното за административно обслужване за развитие на процеса по предоставяне на усъвършенствани и комплексни услуги в Агенцията;
5. добро познаване на дейността на ИАЛВ и нейните териториални звена, на тяхната структура, на основните нормативни и вътрешноведомствени актове и документи;
6. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работа в отдел „Международно сътрудничество и протокол” 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 ИАЛВ и инициране осъвременяването на други указателни материали;
11. непрекъсната инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;
12. спазване на трудовата дисциплина, на вътрешно-административните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

ГЛАВА ВТОРА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА

Раздел първи ФОРМИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА

Чл. 7. (1) ИАЛВ предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на АПК;
2. отговори на запитвания;
3. консултации по Интернет;
4. предоставяне на достъп до обществена информация;
5. издаване на удостоверение за трудов стаж;

6. издаване на удостоверение за осигурителен доход;
7. издаване на удостоверение за регистрация на лозарско стопанство – до 7 дни от получаване на заявлението;
8. издаване на акт за засаждане на нови лозя, акт за презасаждане, акт за засаждане с права от Националния резерв от права на засаждане на винени сортове лози;
9. издаване на контролен номер за качествените вина, произведени в определен;
10. издаване на изпитвателен протокол от извършен физикохимичен и микробиологичен анализ на вино, продукти от грозде и вино, спирт и спиртни напитки;
11. издаване на удостоверение при кандидатстване за получаване на лицензия за износ на вино (експортна субсидия).
12. утвърждаване на планове по мерки за подпомагане на ЕС

(2) 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 Изпълнителния директор.

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ. ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 8. (1) Функциите на фронт офис в ИАЛВ се изпълняват от служител към дирекция “Административно, правно обслужване и финанси”, отдел “Международно сътрудничество и протокол”.

(2) Служителят по ал.1 и другите служители, изпълняващи дейности във връзка с административното обслужване, функционално са разделени на фронт офис (“Приемна”) и бек офис за обработка на заявките, писмата и сигналите на потребителите на административни услуги.

(3) Работното време на звеното за административно обслужване (Приемна) е от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа;

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

(5) В териториалните звена и лабораториите на Агенцията, функциите на **звено за административно обслужване се осъществява** от служител, определен от ръководителя на структурното звено.

(6) Приемната на ИАЛВ се намира в административната сграда на Агенцията в гр. София, бул. “Цариградско шосе” №125, бл. 1, ет. 3.

(7) Офисите на териториалните звена на ИАЛВ на следните адреси:

1. ТЗ-Монтана: гр. Монтана 3400, ул. “Иван Вазов” № 20, ПКутя335, тел./факс 096/305288;
2. ТЗ-Плевен: гр. Плевен 5800, ул. “Васил Левски” № 1, ет.3 – тел./факс. 064/807618;
3. ТЗ- Русе: гр. Русе 7000, ул. “Борисова” № 52, ет. 3, тел./факс 082/82408;
4. ТЗ-Варна: гр. Варна 9000, ул. “Алеко Константинов” №17А – тел./факс 052/621813;
5. ТЗ-Бургас: гр. Бургас 8000, Водна палата, ул. "Фердинандова" № 3, ет. 3, тел./факс 056/845944
6. ТЗ-Сливен: гр. Сливен 8800, ул. "Цар Освободител" № 1, тел./факс. 044/622187;
7. ТЗ-Хасково: гр. Хасково 6300, ул. "Патриарх Евтимий" № 2, тел. 038/663843;
8. ТЗ- Пловдив: гр. Пловдив 4000, бул. “Марица” № 122, тел. 032/622688;
9. ТЗ-Благоевград: гр. Благоевград 2700 ,ул. “Иван Михайлов” № 49, ет.4, тел/факс.: 073/83-24-52;

10. Изпитвателна лаборатория Пловдив: гр. Пловдив 4000, бул. “Санкт Петербург” №63, тел/факс 032/63- 31-48.

(8) За ориентация на потребителите на входа на административната сграда на Агенцията, както и на сградите на териториалните звена и лабораторията в Пловдив, се поставят указателни табели на български и на английски език.

(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 ИАЛВ, лого и слоган на държавната администрация;
4. приветлива, чиста и безопасна обстановка;
5. добро осветление, вентилация и отопление;
6. телефон за връзка;
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.

(10) Приемното време по ал.3 се утвърждава от главния секретар и се огласява чрез информационните табла и на интернет страницата на Агенцията.

Раздел трети ФУНКЦИИ НА ФРОНТ ОФИС

(1) Главният специалист “Регистратор”:

1. информиране и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;
2. информиране и консултиране за решаването на проблемите по компетентност от администрацията на агенцията;
3. регистриране в деловодно-информационната система на искания за извършване на административни услуги, жалби, сигнали, предложения, заявления и др., подадени на място;
4. извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или, ако е необходима допълнителна информация от клиента, за придружаващи документи или приложения;
5. предоставяне на клиента на входящия номер на преписката – с датата на завеждане и информиране за срока на изпълнение;
6. 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;
7. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и вътрешните правила за изпълнение агенцията;
8. приемане и регистриране на жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;

9. 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;
10. актуализиране на информацията за потребителите в помещението на фронт офиса;
11. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;
12. създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в агенцията.

(2) Регистрацията на документите в деловодството на ИАЛВ се извършва при спазване на реда, определен в Правилника за организацията на документооборота и работата с документи в ИАЛВ.

(3) При необходимост от по-компетентна информация, Регистраторът се свързва или извиква служител с юридическо образование и/или конкретен експерт от администрацията.

(4) При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите в Приемната, се сигнализират охранителните органи.

Раздел четвърти ФУНКЦИИ НА БЕК ОФИСА

Чл. 13. (1) Функциите на бек офис в Агенцията 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 Приемната.

(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 на Изпълнителния директор, който ги разпределя по компетентност.

(5) Писмата, които се нуждаят от допълнителна проверка и отговор по компетентност от териториалните звена 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. специфичните разпоредби на законодателството в сектора;
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 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.

Чл. 14. (1) За предоставяните административни услуги, ИАЛВ събира такси по тарифа, приета с ПМС № 337 от 15.12.2006 г. (Обн. ДВ. бр.105 от 22 Декември 2006г.).

(2) Заплащане за услугата се извършва по банков път или в касата на ИАЛВ.

Чл. 15. (1) За извършване на физикохимичен анализ на вино, ръководителят на отдел “Лабораторен анализ” – София, приема постъпилите в Приемната проби и придружаващите ги документи: възлагателно писмо от предприятието и акт за вземане на проби.

(2) Служителят по ал. 1, изготвя сметка за извършен анализ от отдел “Лабораторен анализ” – София в четири (4) екземпляра: за клиент, 2 за счетоводство и 1 за лабораторията.

(3) Клиентът заплаща анализите, въз основа на сметката по ал.2, в касата на ИАЛВ или по банков път по сметка на Агенцията.

Чл. 16 (1) **Заплащане на услугите** за издаването на: контролен номер за качествените вина, произведени в определен район и издаване на актове за засаждане на нови лозя, акт за презасаждане, акт за засаждане с права от Националния резерв от права на засаждане на винени сортове лози, се извършва по банков път или в Касата на ИАЛВ.

(2) В териториалните звена се изготвят сметки за извършената услуга в (4) екземпляра: за клиент, 2 за счетоводство и 1 за съответното териториално звено, която се по в пощата и по електронна поща се изпраща в отдел “Финансово обслужване”;

(3) заплащане за услугата се извършва по банков път или в касата на ИАЛВ.

1. по банков път по сметка на Изпълнителна агенция по лозата и виното: БУЛСТАТ: 130297067; УниКредит Булбанк; IBAN: BG74 UNCR9660 3138 5584 11; BIC код: UNCRBGSF; Вид плащане: 113500 (държавни такси);
2. в касата на ИАЛВ (стая № 312) на адрес: в гр. София, бул. “Цариградско шосе” №125, бл. 1, ет. 3.

РАЗДЕЛ ПЕТИ

ТЕЛЕФОНИ ЗА ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 17. Информация и консултации относно административното обслужване на агенцията се предоставят на тел. 02/9 708 108, втори телефон – 02/9 708 111 и на телефоните на териториалните звена и изпитвателните лаборатории на Агенцията, предоставени в чл.8, ал. 6 на настоящите правила.

РАЗДЕЛ СЕДМИ

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА НА ИАЛВ

Чл. 18. (1) На интернет страницата на ИАЛВ се съдържат:

1. видовете административни услуги, извършвани от ИАЛВ ;
2. нормативните актове за административно обслужване;
3. типовите формуляри и бланки за административно обслужване;
4. консултации в рубрика “Контакти с нас”;
5. рубрика “Сигнали за корупция”;
7. други материали, свързани с административното обслужване по преценка на главния секретар.

Чл. 19. (1) ИАЛВ 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 специалист поддържащ страницата на Агенцията от служител упълномощен от Главния секретар.

ГЛАВА ТРЕТА

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ 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 “АПОФ”, организирано по утвърден от главния секретар график, 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. 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 “Международно сътрудничество и протокол” (МСП), 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 “МСП”, 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. (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 анкетна карта за обратна връзка;

(2) Удовлетвореността на гражданите се измерва и чрез информацията, получена от писмата в кутията, намираща се на входа на сградата на агенцията.

Чл. 27. (1) Данните, по чл. 26 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 “АПОФ”.

Чл. 28. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

Чл. 29. (1) ИАЛВ отчитат състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) на всеки 6 месеца.

(2) Системата за самооценка на административното обслужване се поддържа от Министерството на държавната администрация и административната реформа.

(3) Със заповед на Изпълнителния директор се определят служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО.

(4) Служителите по ал. 3 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

(5) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ССАО са включени в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

(6) Начинът на изработване и попълване на отчетите се извършва съгласно Ръководството за използване на ССАО, утвърдено от министъра на държавната администрация и административната реформа.

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 ИАЛВ", 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 ИАЛВ се ангажира да спазва.