

ОБЩИНА СОЗОПОЛ

„ОБЩИНСКО ГОРСКО ПРЕДПРИЯТИЕ СОЗОПОЛ”

Созопол, e-mail: ogp_sozopol.abv.bg

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБСЛУЖВАНЕ В „ОБЩИНСКО ГОРСКО ПРЕДПРИЯТИЕ СОЗОПОЛ”

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/ Общинското горско предприятие/ ОГП/ Созопол, осъществява 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.

Чл. 3. ОГП гарантира вътрешни критерии за добро обслужване като **служителите имат следните задължения:**

1. да се отнасят към всички клиенти и граждани 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, телефон, факс, интернет;
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 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 се стремят гражданите да получат отговор или решение на всички интересувани ги въпроси;
9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
10. да носят служебен бадж, да съобщават на клиента името и длъжността си, при телефонни обаждания – да съобщават названието на администрацията и да се представят;
11. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
12. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Чл. 3. В Общинското горско предприятие се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания – 1 месец;
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 - 1 месец;
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 разглеждане на получена на информация – 30 дни от датата на получаване на информацията.

Чл. 4. Общинското горско предприятие, предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на заявления, жалби, сигнали ;
2. отговори на запитвания;
3. консултации по телефон;
4. предоставяне на достъп до обществена информация;
5. удостоверяване на подпис и печат върху актове, издавани от Общинското горско предприятие.

Чл.5 Неправилно подадените искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения не се разглеждат от Общинското предприятие и остават без отговор.

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ОГП СОЗОПОЛ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл.6 Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция, в която се определя и срока за изпълнение.

Чл.7. Становището/отговорът на Общинското предприятие се изготвя в 2 (два) екземпляра – един за съхранение в деловодството, респективно в архива на предприятието, а другият за лицето подало сигнала/предложението..

Чл. 8. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към директора на предприятието.

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

Чл.9. (1) Служителите на Общинското горско предприятие предоставят на потребителите информация за административните услуги, които предлага предприятието, и разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга.

(2) Служителите приемат заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрират ги, след което ги насочва към компетентният служител.

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 Общинското предприятие и неговата структура.

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

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 5. Вътрешните правила за административното обслужване в Общинското предприятие 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.

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

§ 7. Настоящите вътрешни правила са утвърдени със Заповед на директора на Общинско горско предприятие Созопол.