РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Изпълнителна агенция по лозата и виното

Приложение към Заповед № РД-12-…121…../.01.04.2022 г.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ЛОЗАТА И ВИНОТО

СОФИЯ, 2022 г.

Съдържание

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ 1
ГЛАВА ПЪРВА 3
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ 3
Раздел I 3
Предмет, обхват и действие 3
Раздел II 3
Принципи и форми на административно обслужване 3
Раздел III 6
Вътрешни стандарти за административно обслужване 6
ГЛАВА ВТОРА 9
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИАЛВ 9
Раздел I 9
Звено за административно обслужване 9
Раздел II 11
Функции на фронт офиса 11
Раздел III 12
Функции на бек офиса 12
Раздел IV 14
Взаимодействие между служителите във фронт офиса и бек офиса 14
Раздел V 14
Телефони за информация относно административното обслужване 14
Раздел VI 14
Административно обслужване чрез Интернет страницата на ИАЛВ 14
ГЛАВА ТРЕТА 15
МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ 15
ГЛАВА ЧЕТВЪРТА 15
МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА 15
ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ 16
ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ 17
ПРИЛОЖЕНИЕ към чл. 7, ал. 7 18

ГЛАВА ПЪРВА
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I
Предмет, обхват и действие

Чл. 1. Целта на настоящите Вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на Звено за административно обслужване (ЗАО) и другите административни звена в Изпълнителната агенция по лозата и виното (ИАЛВ) при осъществяване на административното обслужване на физически и юридически лица и организацията по регистрирането, обработването, издаването и съхраняването на документи на принципа «едно гише» и изграждане на добри взаимоотношения с клиентите.

Чл. 2. Тези вътрешни правила, наричани по-нататък правилата, уреждат:

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

2. изисквания към служителите в ЗАО и стандартите за обслужване на клиентите;

3. взаимодействието на административните звена при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 3. (1) Административното обслужване в ИАЛВ се основава на организационния принцип «едно гише». Този принцип в административното обслужване представлява механизъм за тясно сътрудничество между администрация и потребители на услуги, организиран в едно място на достъп, в едно помещение, което улеснява до голяма степен процеса на обмен на необходимата информация и на предоставянето на услуги.

(2) Организационният принцип «едно гише» осигурява подаване и получаване на документи на едно и също място в рамките на една администрация и предотвратява движението на клиента, заедно с преписката му, между отдели и канцеларии, т.е. клиентът не играе ролята на вътрешен куриер за дадена администрация.

Раздел II
Принципи и форми на административното обслужване

Чл. 4. (1) Административното обслужване в ИАЛВ се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА) и в Административно процесуалния кодекс (АПК), а именно:

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, както и при гарантиране на:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- любезно и отзивчиво отношение;
- координираност и взаимодействие с всички дирекции в ИАЛВ, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- надеждна обратна връзка;
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по разработените и обявени вътрешни правила;
- качество на предоставяните услуги.

(2) Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл. 5. (1) ИАЛВ предоставя следните форми на административно обслужване:

- 1. Разглеждане на заявления, жалби, сигнали, предложения и протести по реда на АПК;
- 2. Отговори на запитвания;
- 3. Консултации по Интернет;
- 4. Предоставяне на информация, свързана с дейността на ИАЛВ.

(2) ИАЛВ предоставя следните административни услуги:

- 1. Издаване на удостоверение за право на участие в мярка "Преструктуриране и конверсия на винени лози";
- 2. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);
- 3. Предоставяне на достъп до обществена информация;
- 4. Издаване на удостоверение за среден годишен добив от грозде;
- 5. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
- 6. Издаване на разрешение за презасаждане/присаждане на винени лозя;
- 7. Издаване на удостоверение за производство на сортови вина без ЗНП и ЗГУ;
- 8. Издаване на удостоверение за вписване в лозарския регистър;
- 9. Издаване на сертификат за безопасност на виното за вино, предназначено за износ в трети страни;

- 10. Заверка на сертификат за произход на грозде, предназначено за производство на вина със ЗНП/ЗГУ, сортови вина без ЗНП/ЗГУ, вина без ЗНП/ЗГУ и за произход на вина със ЗНП/ЗГУ;
- 11. Заверяване на придружителен документ при превоз на винено грозде, гроздова мъст и вино;
- 12. Издаване на актуална справка на лозарско стопанство;
- 13. Удължаване срока на валидност на удостоверение за участие по мярка "Преструктуриране и конверсия на лозя";
- 14. Издаване на разрешение за право на отложено изкореняване на винени лозя;
- 15. Издаване на разрешения за нови лозови насаждения;
- 16. Издаване на разрешение за засаждане на лозя от преобразувани права на презасаждане;
- 17. Издаване на разрешение за промяна на площ в издадено разрешение;
- 18. Издаване на удостоверение за право на участие по мярка "Инвестиции в предприятия";
- 19. Издаване на удостоверение за право на участие по мярка "Застраховане на реколтата";
- 20. Издаване на удостоверение за право на участие по мярка "Събиране на реколтата на зелено".

(3) Дейности, предоставяни от ИАЛВ:

- Извършване на физико-химичен и микробиологичен анализ на лозаро-винарски продукти;
- Становище за освобождаване на внесена специална банкова гаранция за допускане за свободно обращение на внесени от трети страни лозаро-винарски продукти;

(4) Дейности, предоставяни от ИАЛВ чрез електронно обслужване:

- Подаване на годишна декларация за реколтата от грозде в съответствие с член 8 на Регламент 436/2009;
- Подаване на заявление за промяна в структурата на лозарското стопанство“.

Чл. 6. (1) Наименованията на административните услуги, във всички информационни материали и в Интернет страницата на ИАЛВ съответстват на Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

(2) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, корекции в наименованието или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекцията, предоставяща услугата прави предложение в 5-дневен срок до Главния секретар, който възлага на директора на дирекция „АПОФСД“ да извърши заявяването на обстоятелствата пред органа по вписването в СУНАУ.

(3) Заявлението за вписване се подава в 7-дневен срок от влизането в сила на акта, от който произтича ново или изменено наименование на административна услуга, както и заличаване на административна услуга.

(4) Наименованията на административните услуги се актуализират в срок от 3 (три) работни дни след вписването им в СУНАУ във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни. Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - вътрешни правила, информационни табла, интернет страницата на ИАЛВ.

(5) Актуализацията на информацията се извършва от служителите, които отговарят за предоставянето на съответната услуга, съгласувано с директора на дирекцията, като се спазват изискванията за поддържане на интернет страницата на ИАЛВ.

(6) Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на директорите на дирекциите, предоставящи административните услуги и на директора на дирекция „АПОФСД".

(7) Контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1-6 се извършва от Главния секретар.

Раздел III
Вътрешни стандарти за административно обслужване

Чл. 7. (1) Качеството на приема е основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията. За неговото прилагане са особено важни вътрешните изисквания към персонала и вътрешните стандарти за обслужване на клиенти.

(2) В ИАЛВ се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания - 7 дни;

2. за отговор на предложения - 7 дни;

3. за препращане на предложение и сигнал по компетентност - 7 дни;

4. за предоставяне на отговор по сигнал - 7 дни;

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

6. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган -14 дни;

7. за предоставяне на информация, свързана с дейността на ИАЛВ (разглеждане и получаване на информацията) - 7 дни;

8. за издаване на разрешение за презасаждане/присаждане на винени лозя - 35 дни;

9. за издаване на удостоверение за право на участие в мярка „Преструктуриране и конверсия на винени лози" - 27 дни;

10. за издаване на удостоверение за производство на сортови вина без ЗНП и ЗГУ – няма посочен срок за предоставяне поради нормативен пропуск;

11. за издаване на удостоверение за вписване в лозарския регистър - 10 дни;

12. за извършване на физико-химичен и микробиологичен анализ на лозаро-винарски продукти - 7 работни дни;

13. за издаване на сертификат за безопасност на виното, за вино предназначено за износ в трети страни – няма нормативно установен срок;

14. за заверка на сертификат за произход на грозде, предназначено за производство на вина със ЗНП/ЗГУ, сортови вина без ЗНП/ЗГУ, вина без ЗНП/ЗГУ и за произход на вина със ЗНП/ЗГУ – няма нормативно установен срок;

15. за заверяване на придружителен документ при превоз на винено грозде, гроздова мъст и вино – няма нормативно установен срок;

16. за издаване на актуална справка на лозарско стопанство - 30 дни;

17. за удължаване на срока за валидност за удостоверение за участие по мярка "Преструктуриране и конверсия на лозя" - 14 дни;

18. за издаване на разрешение за нови лозови насаждения/презасаждане/засаждане от преобразувани права на засаждане след подадено искане за промяна на площ в издадено разрешение – няма нормативно установен срок;

19. за издаване на разрешение за право на отложено изкореняване на винени лозя - 18 дни;

20. за издаване на удостоверение за среден годишен добив от грозде - 15 дни;

21. за издаване на разрешения за нови лозови насаждения – до 1-ви август на съответната година;

22. за становище за освобождаване на внесена специална банкова гаранция за допускане за свободно обращение на внесени от трети страни лозаро-винарски продукти - 14 дни;

23. Издаване на удостоверение по мярка "Инвестиции в предприятия" – 25 дни;

24. Издаване на удостоверение за право на участие по мярка "Застраховане на реколтата" – 27 дни.

(3) Сроковете по ал. 2, т. 10-24 могат да бъдат удължавани, в случай че подадените от потребителя на услуги документи са непълни или в тях има несъответствие.

(4) Заявяването на административна услуга може да бъде извършено по някой от следните, избрани от заявителя начини: на гише в Централно управление или в съответното териториално звено на ИАЛВ, чрез Български пощи или чрез куриер, на електронния адрес на ИАЛВ.

(5) Получаването на резултатите от заявена административна услуга може да бъде извършено по някой от следните, избрани от заявителя начини: на гише в Централно управление или в съответното териториално звено на ИАЛВ, чрез Български пощи или чрез куриер.

(6) Писмените искания се извършват чрез образци на заявления, утвърдени от Изпълнителния директор на ИАЛВ, а в останалите случаи в свободна форма.

(7) Исканията, постъпили в устна форма, се отразяват в протокол, съгласно образец по Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2 от Наредба за административното обслужване, който е неразделна част от настоящите вътрешни правила.

Чл. 8. За гарантиране на вътрешните стандарти за добро административно обслужване в ИАЛВ, служителите в ЗАО имат задължения, подробно описани в утвърден със заповед на Изпълнителния директор на ИАЛВ, Етичен кодекс за поведение на служителите, както и:

1. да предоставят информация за различните форми на достъп до услугите;

2. да изпълняват всички изисквания за комплексно административно обслужване, заложени в Административно процесуалния кодекс;

3. да осигуряват надеждна обратна връзка с потребителите;

4. да следят за добри практики, прилагани в други администрации;

5. подробно да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали - посещение на място, поща, пощенска кутия и електронна поща, телефон, факс, интернет-страницата на ИАЛВ, електронно подписани документи;

6. да защитават неприкосновеността на гражданите и да не разкриват поверителна информация;

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

8. да проявяват съпричастност и желание за оказване на помощ без демонстрация на нелюбезност;

9. да предоставят ясна, общоразбираема, пълна, точна и достоверна информация за административните услуги;

10. осигуряване на информация и обслужване на английски език на лица, които не владеят български език;

11. да отговарят на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до експертите в специализираната администрация на ИАЛВ, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

12. да разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението за осъществяване на административната услуга, сигналът или предложението, съгласно изискванията;

13. да проявяват гостоприемство, стремеж да се отговори на всички въпроси на клиента на това място и в това време, без да е необходимо повторното му идване - принцип на еднократно запитване;

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

15. да избягват анонимност - да носят служебен бадж в работно време, да съобщават на клиента името и длъжността си, а при телефонни обаждания - да съобщават названието на администрацията и да се представят;

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

17. да не повишават тон при проявена раздразнителност от страна на гражданин и да се стремят да проявят разбиране и учтивост;

18. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;

19. да спазват трудовата дисциплина и вътрешно административните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

Чл. 9. Служителите от ЗАО, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на уменията за контактуване с потребителите - лични качества, психологични нагласи, техники на общуване, умения за работа с хора с увреждания;

2. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка между служителите по всяко време, партньорство за екипна работа със служителите от бек офиса, добро познаване аспектите на работа на специализираната администрация с цел при необходимост гражданинът да бъде насочен към конкретен служител за допълнително консултиране.

3. изграждане на умения за мобилност и взаимозаменяемост - гъвкаво работно време на служителите в рамките на работния ден, с цел оптимална организация на работа в ЗАО и създаване на условия за непрекъсваемост на процеса по административно обслужване;

4. добро познаване на дейността на ИАЛВ и нейните териториални звена, на тяхната структура, на основните нормативни актове и вътрешно-административни документи, свързани с организацията на работа и административната дейност;

5. непрекъснато повишаване ефективността на системата по административното обслужване чрез системата за управление на знанието, която е конкретна информация, полезна за всеки един служител, по определен въпрос и в точния момент, като спестява време и спомага за доброто общуване вътре в администрацията. Тя се прилага чрез:

- използване на съвременните информационни и комуникационни технологии: интернет, правно-нормативната система „Апис“, до които е осигурен достъп на всички служители и други;
- натрупване на знания и опит - участие на служителите в работни групи и екипи, в конференции и кръгли маси по конкретна проблематика; тясно специализиране на отделните експерти от бек офиса и събиране на текуща информация;
- специализирано обучение в курсове към ИПА и други организации, и споделяне на усвоените знания.

6. оперативност, деловитост и умение за работа в екип;

7. даване на предложения за периодично актуализиране на Хартата на клиента на ИАЛВ и инициране осъвременяването на други указателни материали;

8. непрекъсната инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации, като предпоставка за изпълнение на дейностите свързани с е-правителство и е-управление.

Чл. 10. (1) ИАЛВ е приела Харта на клиента, която е публикувана на интернет страницата на Агенцията и е достъпна на всички информационни табла в ИАЛВ.

(2) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствени стандарти за качество на административното обслужване в ИАЛВ;

2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;

3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения, жалби и протести във връзка с административното обслужване.

ГЛАВА ВТОРА
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИАЛВ

Раздел I
Звено за административно обслужване

Чл. 11. (1) Функциите на фронт офиса, който осъществява обслужване в контекста на принципа «едно гише» в ИАЛВ се изпълняват от служителя изпълняващ функциите на Регистратор в ЗАО към дирекция „Административно, правно обслужване и финансово-стопански дейности“ (АПОФСД).

(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. Необходимостта от такова разделение е продиктувана от разположението на помещенията на агенцията в административната сграда и осигуряването на достъпно за всички потребители обслужване.

(3) Работното време на ЗАО (на Приемната) е с непрекъсваем гъвкав режим на работа от 08:00 ч. до 18:00 ч. всеки работен ден.

(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) Приемната на ИАЛВ се намира в административната сграда на Агенцията в гр. София 1113, бул. Цариградско шосе № 125, бл. 1, ет. 3 (ляво стълбище).

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

1. Отдел КЛВС: гр. Благоевград 2700, ул. Иван Михайлов № 49, ет. 4, тел./факс: 073/ 832 452

2. ТЗ Бургас: гр. Бургас 8000, Водна палата, ул. Фердинандова № 3, ет. 3, тел./факс: 056/ 845 944

3. ТЗ Варна: гр. Варна 9000, ул. Алеко Константинов № 17А, ет. 2, ПКутия 156, тел.: 052/ 621 825; факс: 052/ 621 813

4. ТЗ Монтана: гр. Монтана 3400, бул. Александър Стамболийски № 12, ет. 5, тел./факс: 096/ 305 288

5. ТЗ Плевен: гр. Плевен 5800, ул. Васил Левски № 1, ет. 3, тел./факс: 064/ 807 618

6. ТЗ Пловдив: гр. Пловдив 4000, бул. Санкт Петербург № 67, ет. 2, тел./факс: 032/ 622 688

7. ТЗ Русе: гр. Русе 7000, ул. Борисова № 52, ет. 3, тел./факс: 082/ 824 085

8. ТЗ Сливен: гр. Сливен 8800, ул. Цар Освободител № 1, Кметство, ет. 3, ПКутия 41 А, тел./факс: 044/ 622 187

9. ТЗ Хасково: гр. Хасково 6300, ул. Патриарх Евтимий № 2, Областен съвет, ет. 3, ПКутия 142, Централна поща тел./факс: 038/ 663 843

10. Изпитвателна лаборатория - София: гр. София 1113, бул. Цариградско шосе № 125, бл. 1, ет. 3, тел.: 02/9708 132

11. Изпитвателна лаборатория - Пловдив: гр. Пловдив 4000, бул. Санкт Петербург № 67, ет. 2, тел.: 032/633 148

(7) Директорите на Главна дирекция „Контрол в лозаро-винарския сектор“ (ГДКЛВС) с две териториални дирекции „Лоза и вино“ (ТДЛВ) в гр. Плевен и гр. Пловдив и Главна дирекция „Изпитвателни лаборатории“ (ГДИЛ) определят служителите в отдел КЛВС - Благоевград, териториалните звена и акредитираната лаборатория в Пловдив, които да извършват функциите на звено за административно обслужване и да осъществяват административното обслужване на граждани и юридически лица, съгласно изискванията на АПК.

(8) Приемното време на отдел КЛВС - Благоевград, ТЗ Бургас, ТЗ Монтана, ТЗ Плевен, ТЗ Пловдив, ТЗ Русе, ТЗ Сливен и Изпитвателна лаборатория - Пловдив е от 09:00 ч. до 17:30 ч.

всеки работен ден. Приемното време на ТЗ Варна и ТЗ Хасково е с непрекъсваем гъвкав режим на работа от 08:00 ч. до 18:00 ч. всеки работен ден.

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

(10) 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.

(11) Вътрешният дизайн и местоположението на «едно гише» представят отношението на администрацията към клиентите. За създаване на необходимия комфорт и функционалност в помещението на приемната са предприети следните мерки за улеснение на потребителите:

- вътрешни и външни указателни табели на български и на английски език;
- информационни табла с актуална информация - написана на достъпен и разбираем български и английски език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;
- вътрешно оформление - логото на агенцията, логото и слогана на държавната администрация, тематична информация;
- приветлива, чиста и безопасна обстановка;
- помещението е добре осветено, има добра вентилация и отопление;
- телефон за връзка;
- обособено място за попълване на заявление, запитване, сигнал, предложение или молба;
- място за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по Закона за достъп до обществена информация;
- удобни места за сядане за обслужваните и за чакащите клиенти;
- осигурен лесен достъп за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
- свободен достъп в приемната - няма бариера между служителя и потребителя;
- пощенска кутия за подаване на сигнали и предложения;
- информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти, листа и химикалки, бюлетини, дипляни, брошури.

(12) Приемното време по ал. **3** и ал. **8** се утвърждава от Главния секретар и се огласява чрез информационните табла и на интернет страницата на Агенцията.

Раздел II
Функции на фронт офиса

Чл. 12. (1) Във фронт офиса дейността на служителя, изпълняващ функциите на Регистратор се изразява в:

1. информиране и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус неизисква намесата на служител от специализираната администрация;

2. регистриране в деловодно-информационната система на заявления/искания за извършване на административни услуги, жалби, сигнали, предложения, заявления и др., подадени на място;

3. извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или, ако е необходима допълнителна информация от клиента, за придружаващи документи или приложения;

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 отговорили проверка и от друга администрация;

6. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и вътрешните правила за изпълнение 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) 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 със 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.

(5) Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител-регистратор, отговарящ за предоставянето на административни услуги, има право да получава, а служителят, към когото е отправено заявлението/искането, е длъжен своевременно да предоставя необходимата информация по служба.

(6) Служител, отказал да предостави искана информация по служба носи дисциплинарна отговорност по реда на Закона за държавния служител.

Раздел III
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 изготвяне на отговори на запитвания, писма, жалби, протести и сигнали на гражданите и юридическите лица.

(2) Служителите от бек офиса осъществяват дейности по проверка, насочване и изготвяне на отговори на запитвания, писма, жалби, протести и сигнали на граждани и юридически лица, 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 й в деловодната система, на Изпълнителния директор, който я разпределя по компетентност, съгласно утвърдени от него Вътрешни правила за документооборота, работа с документи на хартия и подписани с електронен подпис и архивиране в ИАЛВ.

(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. 7, ал. 2 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.

Чл. 14. (1) За предоставяните административни услуги, ИАЛВ събира такси по Тарифа за таксите, които се събират от Изпълнителната агенция по лозата и виното.

(2) Заплащане за услугата се извършва по банков път по сметка на ИАЛВ.

Чл. 15. (1) За извършване на лабораторни изпитвания на проби от вина и лозаро-винарски продукти, спиртни напитки, дестилати и етилов алкохол от земеделски произход и издаване на протоколи от изпитване, началникът на „Изпитвателна лаборатория“ – София / Пловдив, приема постъпилите в Приемната проби и придружаващите ги документи: възлагателно писмо от клиента и протокол за вземане на проби, когато се отнася до упражняване на контролна дейност на ИАЛВ.

(2) Служителят по ал. 1, изготвя сметка за извършване на анализ от „Изпитвателна лаборатория“ - София / Пловдив в 4 (четири) екземпляра: 1 (един) за клиента, 2 (два) за счетоводството и 1 (един) за лабораторията.

(3) Заплащането на услугите по чл. 14, ал. 2 се извършва по банков път по сметка на ИАЛВ, както следва:

Изпълнителна агенция по лозата и виното (ИАЛВ)

ЕИК по БУЛСТАТ: 130297067

УниКредит Булбанк АД

IBAN: BG74 UNCR 9660 3138 5584 11

BIC код: UNCRBGSF

Вид плащане: 110000 (данъци и други приходи за централния бюджет)

Раздел IV
Взаимодействие между служителите във фронт офиса и бек офиса

Чл. 16. Усъвършенстването на процеса по предоставяне на услугите е тясно обвързано с добрата координация и взаимодействие на служителите от фронт офиса и от бек офиса.

1. Актуализиране на вътрешно-административните документи, регламентиращи организацията на работа, взаимодействие между структурните звена в агенцията, документооборота и отговорностите.

2. Вътрешно разпределение на експертите, тясно специализирани по конкретна проблематика, необходимо на служителите от Приемната за осигуряване на бърза връзка с тях при спешен случай или при необходимост от консултиране на място.

Раздел V
Телефони за информация относно административното обслужване

Чл. 17. Информация и консултации относно административното обслужване на агенцията се предоставят на телефон - 02/ 9708 108, втори телефон - 02/ 9708 111 и на телефоните на териториалните звена и изпитвателните лаборатории на Агенцията, посочени в чл. 11, ал. 6 на настоящите правила.

Раздел VI
Административно обслужване чрез Интернет страницата на ИАЛВ

Чл. 18. 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";

6. 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 оправомощен служител, поддържащ страницата на Агенцията.

ГЛАВА ТРЕТА
МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

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

Чл. 21. Специализираното обучение, предложено от дирекция „АПОФСД“, 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 дирекция „АПОФСД“, 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 дирекция „АПОФСД“, 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.

Чл. 26. (1) Ръководителят на звеното, предоставящо административни услуги може да поиска от изпълнителния директор на ИАЛВ с писмен доклад, съгласуван с главния секретар, да бъдат осигурени средства или предприети мерки за повишаване на качеството на предоставяните услуги и/или за повишаване на професионалната квалификация на служителите, участващи в предоставянето на административни услуги.

(2) Исканията по ал. 1 трябва да са аргументирани и подкрепени с необходимите анализи и разчети.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА
МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 27. (1) За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите на

административни услуги чрез попълване 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. 28. (1) Данните, по чл. 27 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 в електронната страница на агенцията, на информационното табло или по друг подходящ начин, предложен от дирекция „АПОФСД".

Чл. 29. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

Чл. 30. (1) ИАЛВ отчита състоянието на административното обслужване в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) веднъж годишно.

(2) Интегрираната информационна система на държавната администрация се поддържа от Министерски съвет, отдел „Административна и регионална координация".

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

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

(5) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА 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 ИИСДА.

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.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите правила са приети със Заповед на Изпълнителния директор на ИАЛВ и влизат в сила от датата на утвърждаването им.

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

§ 3. Вътрешните правила за административното обслужване в ИАЛВ се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административно процесуалния кодекс и Закона за администрацията.

ПРИЛОЖЕНИЕ към чл. 7, ал. 7

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ЛОЗАТА И ВИНОТО

П Р О Т О К О Л

Днес .....служителят .....
на длъжност ..... в
.....,

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят ....., с постоянен или настоящ адрес: гр./с. ....., ул. (ж.к.)....., тел. ....., факс ....., електронен адрес .....,
устно заяви искане за:
.....
.....

Заявителят прилага следните документи:
.....
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .....

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка

☐ като вътрешна куриерска пратка – за сметка на заявителя

☐ като международна препоръчана пощенска пратка

☐ Лично от ЦАО

☐ По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице: .....
(подпис)

Заявител: .....
(подпис)