**РЕДАКЦИЯ НА СПИСАНИЕ „ГОРА“**

***София 1303, ул. “Антим I” 17, тел.: 02/9888 642, тел./факс: 02/988 04 15, e-mail:gora@iag.bg, http:www://gorabg-magazine.info***

 **УТВЪРДИЛ:**

 **ИНЖ. БОРИС ГОСПОДИНОВ**

 **ГЛАВЕН РЕДАКТОР НА СПИСАНИЕ „ГОРА“**

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО

ОБСЛУЖВАНЕ В РЕДАКЦИЯ НА СПИСАНИЕ „ГОРА“

София, 2019г.

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) Редакция на списание „Гора“, осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

1. законност;
2. съразмерност - разумност, добросъвсстност 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.
15. Административното обслужване се осъществява на български език, а за хора със специфични възможности списание „Гора“ осигурява тълковник на Брайлово писмо и жестомимичен превод.

Чл. 3. Редакция на списание „Гора“ гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като в тази връзка служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на ражданите;
2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, ,,гopeщ', 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 не разкриват поверителна информация;
5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване: като правят предложения и 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 гражданина да получи отговор на всички интересуващи го въпроси;
9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
10. 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, 4. В списание „Гора“ 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 - 1 месец;
3. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган/администрация - 3 дни;
5. човек без уговорена среща трябва да чака, за да бъде приет и изслушан или време за чакане във фронт офиса - 20 минути;
6. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания - 10 минути;
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 - 7 дни;
9. за разглеждане на получена информация - 30 дни от датата на получаване на информацията;

Чл. 5. Редакция на списание „Гора“, предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на

Административнопроцесуалния кодекс;

1. отговори на запитвания;
2. консултации по интернет;
3. предоставяне на достъп до обществена информация;
4. издаване на удостоверение за тудов стаж;
5. издаване на удостоверение за осигурителен доход;
6. удостоверяване на подпис и печат върху актове, издавани от главния редактор;

Чл. 6. (1) Редакция на списание „Гора“ организира цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица.

1. Във връзка с административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез служителите от редакцията, имащи компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.
2. Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават чрез служител, , лицензирани пощенски оператори и по електронен път.
3. Координацията и контролът на дейността по административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от служителите по ал. 2 и 3.
4. Неправилно подадените искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения до редакцията се препращат не по-късно от три дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В СПИСАНИЕ „ГОРА“ СИГНАЛИ И

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 7. (1) Служителят по чл. 6, ал. 3 регистрира постъпилия сигнал/предложение в автоматизираната система за документооборот с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

1. Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция, в която се определя и срокът за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

Чл. 8. (1) Становището/отговорът на списание „Гора“ се изготвя в 2 (два) екземпляра които се подписват от главния редактор или заместващ го със заповед служител.

1. Единият екземплярът, е предназначен за съхранение в деловодството, респективно в архива на редакцията.

Чл. 9. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към главния редактор на списание „Гора“.

Раздел III

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

Чл. 10 (1) Служителят по чл. 6, ал. 3 предоставя на потребителите информация за административните услуги, които предлага списание „Гора“, разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, когато има предварително установен ред.

1. Служителят по чл. 6, ал. 3 приема заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрира ги, след което ги насочва към компетентвен служител за изпълнение.
2. Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица най-късно в сроковете, установени в нормативните актове.

Чл. 11. Служителят по чл. 6, ал. 3 отговаря на запитвания от общ характер и предоставя образци на документи.

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. "Запитване1 е всяко искане на информация относно структурата и дейността на редакция на списание „Гора“.

§ 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 списание „Гора“ се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 5. Вътрешните правила за административното обслужване в редакция на списание „Гора“ се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

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