

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 към § 6 от Вътрешни правила за организация на
административното обслужване в РДГ – Ловеч

Приложението е утвърдено със заповед № РД.08-3-236/10.06.2022v



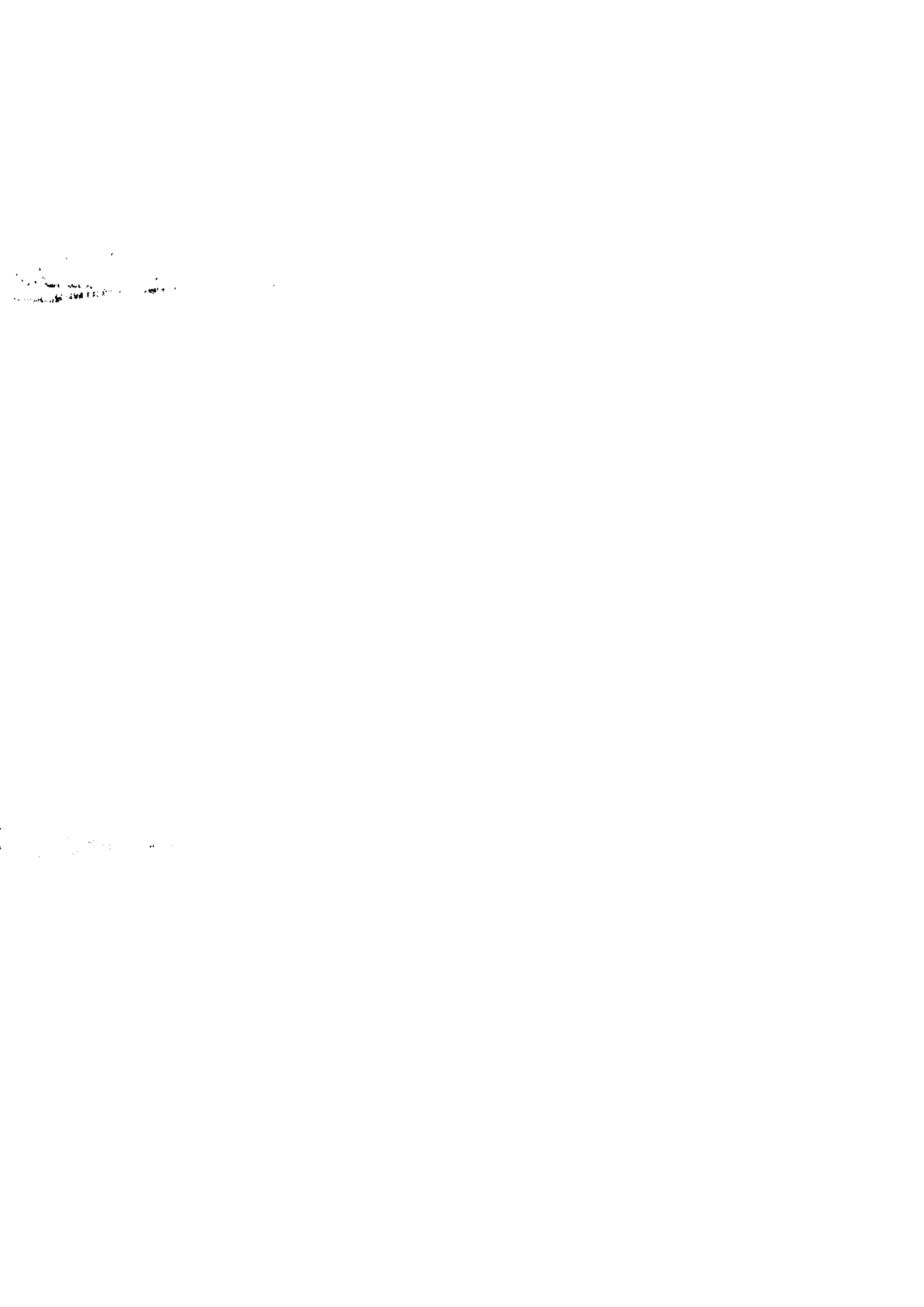
**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – ЛОВЕЧ**

5500 Ловеч, ул. „Търговска“ № 56 тел. 068/603823 факс 068/603822, e- mail: ruglovetch@iag.bg

НАРЪЧНИК

**за организация на административното
обслужване по телефона в Регионална
дирекция по горите - Ловеч**

2022 година



СЪДЪРЖАНИЕ

I. Въведение.....	3
II. Подобряване на организацията и оптимизиране на вътрешните процеси за да се осигури ефективно използване на телефона при осъществяването на административно обслужване	3
II.1. Подобряване на организацията по използване на телефоните при осъществяване на административно обслужване	3
II.1.1. Посочване на телефонни номера, на които може да се получи информация за административното обслужване.....	3
II.1.2. Оптимизиране на съдържанието и начина на представяне на информацията	7
II.1.3. Осигуряване на актуалност и идентичност на публикуваната информация	7
II.2. Оптимизиране на вътрешните процеси по заявяване на административни услуги и комуникацията във връзка с вече заявени услуги	7
II.2.1. Оптимизиране на процесите на обслужването	8
II.2.2. Разширяване на съществуващите възможности за комуникация	8
II.2.3. Прилагане на стандартите за качество, свързани с комуникацията с потребителите при осъществяване на обслужването.....	9
II.3. Използване на съвременните технологични възможности, за да се подобри качеството на административното обслужване. Организиране и използването на допълнителни канали за комуникация.....	10
III. Подобряване на качеството на предоставяното административно обслужване по телефона	11
III.1. Подобряване на начина на общуване по телефона	11
III.1.1. Спазване на етикета за комуникация, съгласно стандартите за качество на обслужването, насочени към идентификация на служителите и правила за водене на комуникация.....	11
III.2. Представяне по телефона на необходимата на потребителя информация за обслужването и услугите.....	12
III.2.1. Предоставяйте на ясна, пълна, точна и достоверна информация, съобразно компетентността на РДГ-Ловеч.....	12
III.2.2. Предоставяйте на информацията на достъпен и разбираем език	15

I. Въведение

Вътрешните правила за организацията на административното обслужване по телефона в Регионална дирекция по горите – Ловеч се приемат със заповед на директора на РДГ-Ловеч, неразделна част са от същата, на основание чл.5, ал.1, т.1 от Устройствения правилник на регионалните дирекции по горите, във връзка с Решение № 299 от 10 май, 2022г. за приемане на Наръчник за организацията на административното обслужване по телефона, чл.8а от Наредбата за административното обслужване (НАО), в изпълнение на писмо с изх. рег. № ИАГ-11114/17.05.2022г. на и.д. Изпълнителен директор на ИАГ (*вх.рег.№ РДГ08-2766/17.05.2022г. по описа на РДГ-Ловеч*).

Настоящите вътрешни правила:

- ✓ определят практическите стъпки за организация на комуникацията по телефона в съответствие със съвременните изисквания и нуждите на потребителите на услуги;
- ✓ съдържат указания и препоръки, насочени към подобряване на вътрешните процеси и процедури, свързани с използване на телефона при осъществяване на административно обслужване;
- ✓ съдържат предложения и допълнителни начини, които да се въведат поетапно с цел повишаване нивото на обслужване, при наличие на възможност за тяхното въвеждане.

II. Подобряване на организацията и оптимизиране на вътрешните процеси, за да се осигури ефективно използване на телефона при осъществяването на административно обслужване.

II.1. Подобряване на организацията по използване на телефоните при осъществяване на административно обслужване.

II.1.1. Посочване на телефонни номера, на които може да се получи информация за административното обслужване

Телефонният номер 068/603823 в стаята на главния специалист - ЧР в РДГ - Ловеч се определя за основен за административното обслужване по телефона, като

допълнителен телефонен номер 068/603820 за сигнали за нередности, както и вашите мнения, предложения и коментари, което ще окаже влияние в посока подобряване на обслужването.

Настоящият наръчник за административно обслужване по телефона в РДГ - Ловеч, представлява неразделна част от Вътрешните правила за административно обслужване в РДГ - Ловеч;

- Функциите по административно обслужване на потребителите на административни услуги на РДГ - Ловеч по телефона, се осъществява от Звеното за административни услуги, чрез служители от дирекция „АПФРД“ на РДГ - Ловеч (*обслужването по телефона се осъществява от главния специалист - ЧР в РДГ - Ловеч, а при отсъствие на титуляра от съответният „старши специалист - деловодител“, като основно обслужването ще се състои при невъзможност за отговор на поставените въпроси, чрез прехвърляне на обаждането до конкретен компетентен служител/експерт в зависимост от въпросите*) и дирекция „Горско стопанство“ (*в зависимост от поставените въпроси по телефона и за коя от предоставените административни услуги от РДГ - Ловеч се отнасят – от съответния компетентен експерт*) на РДГ - Ловеч;

- В случай че компетентния служител/експерт не е на разположение, включително поради отпуск или друга служебна ангажираност за всеки конкретен случай, се определя от ръководството на РДГ - Ловеч негов заместник, който да поеме задълженията за комуникация с потребителите по телефона, за което се информира своевременно *главния специалист - ЧР* в РДГ – Ловеч, съответно заместващия го служител;

- Задълженията за комуникация по телефона на служителят от дирекция „АПФРД“ – главен специалист – ЧР и при негово отсъствие съответния служител старши специалист - деловодител, като част от административното обслужване по телефона на РДГ - Ловеч, са част от длъжностната характеристика на съответната длъжност и ще се оценяват и по този параметър от преките им ръководители;

- Служителите на РДГ - Ловеч, които предоставят административно обслужване чрез телефона подлежат на обучение за предоставяне на административно обслужване по телефона;

- Прекият ръководител на служителите на РДГ - Ловеч, които предоставят административно обслужване по телефона изисква всеки понеделник обратна връзка от съответните служители относно осъществяването на административно обслужване по

телефона през изминалата седмица чрез представяне на информация на електронен и хартиен регистър по приложен образец;

- В РДГ - Ловеч се прилагат методи за обратната връзка от потребителите, измерване и управление на тяхната удовлетвореност, чрез задаване на конкретни въпроси в тази насока.

Разделение на общата и специализираната администрация при предоставянето на административно обслужване по телефона:

- Служителите от дирекция „АПФРД“ на РДГ - Ловеч предоставят административно обслужване по телефона, предвид спецификата на този канал за комуникация с потребителите, в зависимост от определените ѝ функции, съгласно чл. 10 от Устройствения правилник на РДГ;

- Служителите от дирекция „Горско стопанство“ на РДГ- Ловеч предоставят административно обслужване по телефона, предвид спецификата на този канал за комуникация с потребителите, в зависимост от определените ѝ функции, съгласно чл. 11, ал. 1 от Устройствения правилник на РДГ, в т.ч. информация за предоставяните административните услуги от РДГ- Ловеч, съгласно публикувания списък в Административния регистър, с административните услуги на РДГ, както следва:

- 2450 Издаване на удостоверение за регистрация на производствена марка;
- 2764 Издаване на решения за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара;
- 2765 Издаване на решения за предварително съгласуване промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара;
- 2766 Издаване на удостоверение за регистрация на горски разсадници за производство на посадъчен материал;
- 2767 Утвърждаване на горскостопанска програма;
- 2768 Издаване на разрешение за провеждане на организирани обществени или спортни мероприятия в горските територии;
- 2769 Предоставяне на достъп до електронен дневник на обект, в който постъпва, преработва се или се експедира дървесина;
- 2770 Издаване на протокол за оценка на ловни трофеи;
- 2772 Съгласуване на технологични планове за временен склад;
- 2773 Разрешение за движение на товарни моторни превозни средства по горски пътища.

- Служителите заемаша длъжностите – *главния специалист - ЧР* и при негово отсъствие съответния старши специалист - деловодител, насочват въпросите по телефона по компетентност до съответния служител/експерт и/или осъществяват връзка по телефона със същия/същите, които вече работят експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване;

Организиране комуникацията между общата и специализирана администрация:

- При въпрос отправен до служителят заемаш длъжността – *главния специалист - ЧР*, съответно в негово отсъствие до съответния старши специалист - деловодител, изискващ конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга, същите насочват потребителите към контакт със съответния служител/експерт в администрацията;

- служителят заемаш длъжността – *главния специалист - ЧР*, а при негово отсъствие от съответния старши специалист - деловодител, задължително следва да предоставят на потребителите по телефона на административна услуга, възможност да изберат дали връзката с конкретен експерт от дирекция „Горско стопанство“ на РДГ - Ловеч или служител от дирекция „АПФРД“ да бъде осъществена чрез:

- предоставяне на друг телефонен номер и/или
- прехвърляне на обаждането, и/или
- предоставяне на телефонен номер на потребителя, на който той да бъде потърсен от съответния компетентен служител от специализираната или общата администрация.

Тези методи за връзка следва да се използват съвкупно или поотделно, в зависимост от желанието на потребителя;

- Всеки един служител на експертна длъжност в дирекция „Горско стопанство“ на РДГ- Ловеч, следва да може да поеме отговорите на специализираните запитвания относими към неговите преки служебни задължения и компетентности. За всеки конкретен случай, прекият ръководител на отсъстващ служител определя заместващ служител, който да го замества при отсъствие и го уведомява за задълженията му за административно обслужване по телефона, и/или сам поема административното обслужване по телефона, по преценка и при необходимост;

- В случай, че конкретен служител от специализираната администрация не е на разположение, следва прекият му ръководител незабавно да уведоми служителят заемаш длъжността – *главния специалист - ЧР*, а при негово отсъствие, съответния старши

специалист - дловодител, като им предостави данни за определения заместник. Заместник - директорът има задължение за осъществяване на пряка връзка между общата и специализираната администрация по повод отсъстващи служители.

II.1.2. Оптимизиране съдържанието и начина на представяне на информацията

Публикуване на необходимата информация за осъществяване на контакт с администрацията на РДГ - Ловеч:

- Информацията относно реда и начина за осъществяване на комуникацията с администрация на РДГ- Ловеч по телефона се публикувана на видно място в интернет страницата на Дирекцията, без да е необходимо потребителите да влизат в различни раздели или подраздели.

II.1.3. Осигуряване на актуалност и идентичност на публикуваната информация

Поддържане актуална публикуваната информация и осигуряване на нейната идентичност във всички източници:

- Главен експерт - системен администратор на РДГ- Ловеч, съвместно със заместник-директорът, следят за поддържането (вкл. актуализацията и промяната) на информацията и осигуряването на нейната идентичност във всички източници, на които тя се публикува (интернет-страницата на РДГ - Ловеч, Административен регистър, информационни табла и др.);

- Вписванията на информацията в Административния регистър се извършва от служителите с права за вписване в АР на ИСДА.

- Всеки един експерт, в зависимост от своята компетентност и вида на съответната административна услуга е отговорен за актуалността и идентичността на информацията на съответните платформи, като информира прекия си ръководител и главен експерт - системен администратор незабавно при установяване на несъответствие, или при необходимост от актуализация на данните.

II.2. Оптимизиране на вътрешните процеси по заявяване на административни услуги и комуникацията във връзка с вече заявени услуги

II.2.1. Оптимизиране на процесите на обслужването

Кръг на потребители на услуги при предоставяне на административно обслужване по телефона:

- Заместник - директорът на РДГ - Ловеч идентифицира основните групи потребители на административни услуги на Дирекцията и анализира техните информационни потребности;

- Заместник - директорът следва да следи, дали служителите от общата и специализирана администрация на РДГ - Ловеч притежават необходимите умения за комуникация и работа със съответните групи потребители и при необходимост правят предложение до директора за осигуряване на подходящи обучения;

Осигуряване непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги, съгласно разпоредбите на чл. 10, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване с възможност за поемане на всички обаждания от потребителите в рамките на обявеното работно време в т.ч. и в обедната почивка:

- Предвид характера и обема на предоставяното от администрацията на РДГ - Ловеч административно обслужване и в частност по телефона, служителят, ангажиран с комуникацията с потребителите по телефон – както за предоставяне на информация за осъществяваното административно обслужване, така и за предоставяне на информация за конкретна услуга по този канал е **главния специалист - ЧР** в РДГ - Ловеч, а при негово отсъствие, съответния старши специалист - деловодител, както и съответния експерт според поставените въпросите, като така определените служители, са достатъчни за осигуряване на непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги.

- Функциите по административно обслужване на потребителите по телефона, в случай на отсъствие на служителите, натоварени с тези задължения се поемат от определени от заместник-директорът заместващи служители или лично, по преценка и при необходимост.

II.2.2. Разширяване на съществуващите възможности за комуникация

Осигуряване на възможност за запазване на дата и час за посещение в администрацията на РДГ - Ловеч:

- Отговорният служител, които е ангажиран с организацията по запазването на дата и час за посещение в администрацията на РДГ - Ловеч е **главния специалист - ЧР** в РДГ - Ловеч, а в негово отсъствие съответния старши специалист - деловодител ще изпълнява тези задължения или друг определен служител, при необходимост;

- При възможност и идентифицирана необходимост в РДГ - Ловеч, може да въведе календар или друго приложение, чрез което в администрацията да бъдат запазвани дата и час за посещение от потребители;

- При възможност и идентифицирана необходимост, потребителят дистанционно в съответното приложение или онлайн календар ще може да запазва дата и час за посещение, без да се налага да извършва допълнителна комуникация с администрацията на Дирекцията;

- При възможност и при дейността по запазване на дата и час за посещение да се осигури следното:

- да бъде събирана информация за насоката на търсеното административно обслужване, вкл. конкретна административна услуга: *подаване на документ, получаване на издаден документ, предоставяне на информация, консултация, справка за хода на преписката или друго;*

- да бъде изпратено потвърждение по е-мейл/SMS за успешно записан час;

- да се осигури напомняне по е-мейл/SMS един ден по – рано за предстоящ час за посещение;

- да се осигури възможност за пренасрочване или отмяна на вече запазен час при невъзможност за посещение.

II.2.3. Прилагане стандартите за качество, свързани с комуникацията с потребителите при осъществяване на обслужването по телефона

Осъществяване проактивна комуникация с потребителите по заявени вече услуги:

- Служителят заемащ длъжността **главния специалист - ЧР** в РДГ - Ловеч, а при негово отсъствие, съответния старши специалист - деловодител, следва да следят за готовите резултати от услугите и да уведомяват потребителите;

- Съответните експерти от специализираната администрация да предоставят своевременно информация на служителите посочени по-горе за готовите резултати от услугите или служители от общата администрация, предвид вида административна услуга;

Въвежда се механизъм за вътрешна комуникация относно готовите резултати, напр. при изготвяне на документ (резултат от услуга), съответният служител/експерт, изготвил резултата от услугата следва да изпращат информация за това по електронна поща, чрез вътрешна (деловодна) система или по – друг проследим и подходящ начин, до *главния специалист - ЧР* в РДГ - Ловеч, а при негово отсъствие до съответния старши специалист - деловодител.

II.3. Как да се използват съвременните технологични възможности, за да се подобри качеството на административното обслужване. Организиране и използването на допълнителни канали за комуникация.

Организиране и използвайте допълнителни канали за комуникация

Съвременните онлайн технологии дават възможности за достъп до голям брой канали за комуникация между администрациите и потребителите на услуги. Освен традиционно използваната електронна поща, все по-разпространено става онлайн общуването и възможностите за реализиране на безплатни интернет обаждания. Тези допълнителни канали за комуникация имат редица предимства, сред които:

- ✓ намаляване на разходите за телефонни обаждания от страна на потребителите на услуги;
- ✓ удобна онлайн комуникация, осигуряваща по-бързо разрешаване на възникналите въпроси;
- ✓ намаляване на разходите за време чрез възможност за обаждане директно от страницата, без допълнително записване/запаметяване на телефонни номера;
- ✓ подобряване предоставяното от страна на администрацията обслужване.

За да се осигури използването на допълнителни канали за онлайн комуникация, при възможност и идентифицирана необходимост, в РДГ - Ловеч ще се реализира една или няколко от възможностите.

III. Подобряване качеството на предоставяното административно обслужване по телефона.

За постигане на ефективна комуникация по отношение на предоставяните от администрацията на РДГ - Ловеч услуги е необходимо фокусът върху потребностите на потребителя да е водещ и при предоставяне на административно обслужване по телефона. От изключително значение е потребителят да може да „достъпи“ администрацията на РДГ-Ловеч като, от една страна, се свърже бързо и безпрепятствено по телефон, и от друга – да комуникира със служители и експерти, които ще му предоставят ясна и точна информация, ще бъдат любезни и отзивчиви и ще му съдействат да получи търсената информация и/или резултат от услугата.

Важно е при първия контакт по телефона потребителят да усети отзивчивостта на служителите от администрацията на РДГ - Ловеч към неговите потребности. Удовлетвореността от отношението на служителите от администрацията на РДГ - Ловеч е от съществено значение за общественото доверие в Дирекцията.

III.1. Подобряване на начина на общуване по телефона

Спецификата на телефонната комуникация се състои в липсата на визуален контакт със събеседника, като предаването и приемането на съобщения се осъществява по гласово-слухов път. За да бъде ефективна комуникацията е необходимо спазването на определени правила за общуване.

III.1.1. *Спазване на етикета за комуникация, съгласно стандартите за качество на обслужването, насочени към идентификация на служителите и правила за водене на комуникация*

Представяне при започване на разговора:

- Служителите следва да се идентифицират при започване на разговор;

Общуване с потребителите любезно и уважително:

- Служителите на РДГ- Ловеч при обслужване по телефона следва да демонстрират професионална етика и да бъдат позитивни и отзивчиви при общуването с потребителите на административни услуги;

- Преките ръководители на служителите на РДГ - Ловеч следва да поддържат периодична комуникация със съответните служители относно срещнати проблеми в общуването при осъществяването на административно обслужване по телефона.

III.2. Представяне по телефона на необходимата на потребителя информация за обслужването и услугите

III.2.1. Предоставяне на ясна, пълна, точна и достоверна информация, съобразно компетентността на администрацията на РДГ- Ловеч

Съдействие на потребителя съобразно характера на неговото запитване:

- Служителят *главния специалист - ЧР* в РДГ - Ловеч, а при отсъствието му съответният старши специалист - деловодител, следва да знаят какво са запитвания от общ характер и да предоставят съответната информация, тъй като тези запитвания са от обща компетентност. Това са например:

- какъв е адресът на администрацията;
- какво е работното време на администрацията;
- с какъв транспорт може да се стигне до сградата;
- има ли възможност за паркиране;
- къде е входът за граждани;
- какъв е режимът на достъп до сградата;
- кои са натоварените часове;
- колко време ще се наложи да изчака потребителят за да бъде обслужен.

- Служителят *главния специалист - ЧР*, а в негово отсъствие съответният старши специалист - деловодител следва да са наясно, какви са предоставяните от администрацията на РДГ - Ловеч услуги, тъй като предоставянето на потребителя на информация за издаваните актове и предоставяните услуги е от съществено значение за административното обслужване по телефона. Служителите посочени по - горе следва да са запознати със заявленията за предоставяните от администрацията услуги и документите, които се прилагат към тях, или своевременно следва да пренасочат конкретното обаждане до съответния компетентен служител/експерт, с цел разясняването на потребителя на изискванията, на които следва да отговаря даденото заявление, проверяване пълнотата на документите, даване

на информация за хода на работата по преписката и предоставяне на издадените актове и документи, резултат от обслужването.

Запитванията на потребителите могат да са в следните насоки:

- има ли образец на заявление за дадена услуга;
- от къде може да се изтегли;
- лично ли трябва да се подаде;
- какви са каналите за заявяване – на място, по поща, по електронен път, на кой e-mail;
- какви документи следва да се приложат;
- как може да се плати за услугата;
- в какъв срок ще е готов документът;
- как ще се получи издаденият документ;
- може ли друго лице да получи резултата от услугата;
- при вече подадено заявление - какъв е ходът на преписката, от кой експерт се разглежда.

- При комуникацията с потребителите във връзка с конкретна услуга, служителят **главния специалист - ЧР**, а в негово отсъствие съответния старши специалист - деловодител, или съответния компетентен експерт, при пренасочване на обаждането, могат да използват:

- относимите нормативни актове и вътрешните документи на администрацията, които следва да установят реда и условията за заявяване на услугата. Тази информация освен налична във съответните вътрешни правила, може да е детайлизирана и доразвита в отделни заповеди, инструкции и правила на конкретната административна дейност;

- деловодната система на администрацията, в която може да се проследи движението на преписката по подадено вече заявление;

- Интернет страницата на ИАГ/РДГ- Ловеч, съответната секция или раздел;
- Административния регистър.

- Важно е служителите посочени по-горе да предоставят тази информация в хода на разговора с потребителя, без да го насочват сам да проверява в общодостъпните източници – електронна страница и Административен регистър. Пренасочване на потребителя към търсене на информация на интернет страницата се допуска само по отношение на публикуваните образци на документи.

- При запитване на потребител, което изисква конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга, **главния специалист - ЧР** в

РДГ – Ловеч, а в негово отсъствие съответния старши специалист - деловодител следва да насочат потребителите към съответния служител/експерт от администрацията, съгласно следващата препоръка.

Съдействие на потребителя, като се осъществи връзка с дадения експерт, който работи експертно по преписката :

- *Главния специалист - ЧР* в РДГ – Ловеч, а в негово отсъствие съответния старши специалист - деловодител, следва за кратко време да направи преценка дали може да отговори на потребителя, използвайки достъпните за него източници на информация и познания, съобразно компетентността си. В хода на разговора служителят може да извърши необходимите проверки, посочени по-горе, но въпреки това да не успее да ориентира потребителя с точен и ясен отговор на запитването. Такъв тип запитвания ще изискват конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга и най-общо могат да се изразяват в следното:

- може ли вместо един вид документ да се предостави друг вид документ;
- как ще се направи преценка за дадено обстоятелство, включително дали заявлението отговаря на изискванията;
- защо е необходимо да се представят документи за и/или да се описва дадено обстоятелство;
- какво ще е развитието, ако част от изискванията за заявяване не са изпълнени;
- кога ще се направи проверка на място, в случаите когато е въведено такова изискване;
- с кои експерти ще се комуникира вътрешно по повод постъпилото заявление.

- В тези случаи посочените по-горе служители следва да насочат въпроса по компетентност до съответния експерт в съответната администрация, да осъществи връзка с останалите служители от администрацията или да осъществи контакт с експертите, работещи експертно по преписките. Това може да стане чрез:

- осъществяване на контакт със съответния експерт чрез прехвърляне на разговора;
- предоставяне на име, длъжност и телефон за връзка на служител, работещ експертно по преписката;
- записване на име и телефон на потребителя и осъществяване на контакт със съответния експерт, за да върне обратно обаждане.

III.2.2. Предоставяне на информацията на достъпен и разбираем език

Използване на достъпен и разбираем за потребителя език:

- Служителите на РДГ- Ловеч следва да общуват по телефона с потребителите на достъпен и разбираем за потребителя език;

- Служителите осъществяващи административно обслужване по телефона в края на разговора следва да поискат обратна връзка от потребителите дали имат нужда от допълнителна помощ/информация. Тази информация следва да се събира от служителите в определена форма и периодично да бъде докладвана от тях на прекият им ръководител, с оглед предприемане на коригиращи действия.

