

УТВЪРЖДАВАМ:

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

ВЪТРЕШНА ИНСТРУКЦИЯ

ЗА

ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО

ОБСЛУЖВАНЕ ПО ТЕЛЕФОНА

В

МИНИСТЕРСТВОТО НА ИКОНОМИКАТА И ИНДУСТРИЯТА

Раздел I

Общи положения

Чл. 1. (1) Настоящата Инstrukция за организация на административното обслужване по телефона в Министерството на икономиката и индустрията (Инstrukцията) определя реда за осъществяването на комуникацията по телефона на администрацията на министерството с физическите/юридическите лица, включително компетентностите при комуникация по телефона на отговорните звена в министерството и тяхната вътрешна комуникация.

(2) Целта на Инstrukцията е организацията на административното обслужване по телефона в Министерството на икономиката и индустрията (МИИ) да съответства в най-висока степен на изискванията и нуждите на физическите/юридическите лица. Физическото/Юридическото лице трябва да може да се свърже бързо и безпрепятствено по телефон с министерството и да комуникира със служителите на министерството, които любезно и отзивчиво да му предоставят ясна и точна информация, и/или да му съдействат да получи търсената информация във връзка с административното обслужване.

Чл. 2. (1) Комуникацията по телефона с физическите/юридическите лица се осъществява чрез Центъра за административно обслужване на МИИ (ЦАО), който е официалния канал за достъп до административното обслужване на министерството, на следните телефони за връзка: 02/9407001; 02/9407327 и 02/9407331, и в рамките на обявеното му работно време: от 09:00 ч. до 17:30 часа всеки работен ден, без прекъсване.

(2) Връзката на физическите/юридическите лица по телефона с компетентните експерти от останалите звена на министерството се осъществява чрез ЦАО или директно, чрез предоставени телефони за връзка по официален и/или служебен път.

Чл. 3. (1) Комуникацията по телефона с физическите/юридическите лица се осъществява при спазване на етикета за комуникация, съгласно стандартите за качество на административното обслужване, насочени към идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори, правила за водене на комуникация и начин на предоставяне на информация относно административното обслужване, включително по телефона (Приложение № 1).

(2) Служителите при административното обслужване по телефона задължително осъществяват обратна връзка от физическите/юридическите лица за отчитане удовлетвореността им от обслужването. Информацията от значение за административното обслужване се докладва на преките им ръководители, които уведомяват директора на дирекция „Административно обслужване“ за предприемане на съответните коригиращи действия, при необходимост.

(3) Предоставянето на информация във връзка с административното обслужване в министерството по телефона се извършва при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни.

Чл. 4. (1) Ръководителите на административните звена в министерството са отговорни за разпределението на дейностите и спазването на определените правила при предоставянето на административното обслужване по телефона, съгласно функционалните компетентности на звеното.

(2) Директорът на дирекция „Административно обслужване“ координира дейностите между административните звена при предоставянето на административното обслужване по телефона.

(3) Главният секретар на министерството контролира дейностите по ал. 1 и 2.

Раздел II

Компетентности при административното обслужване по телефона на ЦАО

Чл. 5. (1) Служителите от ЦАО отговарят на въпросите от тяхната компетентност, насочват останалите въпроси по компетентност до съответните звена, осъществяват връзката с останалите звена от администрацията на министерството и осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване.

(2) В случай че служителите от ЦАО не са на разположение по телефона, позвъняването автоматично се прехвърля за отговор във вътрешното деловодство на министерството, служителите на което също притежават необходимите умения за комуникация и работа с физическите/юридическите лица.

(3) При възникнали въпроси във връзка с административното обслужване по телефона, служителите по ал. 1 и 2 уведомяват прекия си ръководител за предприемане на съответните действия, при необходимост.

(4) Директорът на дирекция „Административно обслужване“ в МИИ осъществява организационните и контролни дейности за изпълнение на разпоредбите по настоящия раздел.

Чл. 6. (1) В компетентност на служителите от ЦАО е да отговарят на запитвания от общ характер, съгласно чл. 8, ал. 3, т. 2 от Наредбата за административното обслужване. Примерни насоки за обхвата на компетентностите на служителите от ЦАО са посочени в Приложение № 2.

(2) За изпълнение на функциите си на служителите от ЦАО се осигурява пряк достъп до документооборота, нормативните актове и вътрешните документи на администрацията на министерството, вкл. чрез съответните програмни продукти.

(3) Служителите от ЦАО могат да изискват своевременно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в министерството, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване. Всички звена на министерството предоставят на ЦАО цялата необходима актуална информация и/или документи за изпълнение на функциите му.

Чл. 7. (1) Служителите от ЦАО предоставят информация по телефона в хода на разговора с физическото/юридическото лице, без да го насочват сам да проверява в общодостъпните източници, като интернет страницата на министерството, Административния регистър и др.

(2) Пренасочване на физическо/юридическо лице към търсене на информация се извършва при необходимост от лично детайлно запознаване с нея, при лично желание, както и по отношение на публикуваните образци на документи на интернет страницата или в Административния регистър и т.н.

Чл. 8. (1) При запитване на физическо/юридическо лице по телефона към ЦАО, което изисква конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга или друга информация по административното обслужване, служителят от ЦАО го насочва към съответното звено от администрацията на министерството, притежаващо необходимите функционални компетентности. Примерни насоки за обхвата на компетентностите на експертно работещите звена на министерството са посочени в Приложение № 3.

(2) Служителят от ЦАО следва за кратко време да направи преценка дали може да отговори, използвайки достъпните за него източници на информация и познания, съобразно компетентността си. В хода на разговора служителят може да извърши необходимите проверки, но въпреки това да не успее да ориентира физическото/юридическото лице с точен и ясен отговор на запитването и тогава трябва да се обърне към съответното компетентно звено.

(3) Служителят от ЦАО предоставя на физическото/юридическото лице възможност да избира дали връзката по телефона с експерт от звено на администрацията на министерството, притежаващо необходимите функционални компетентности, да бъде осъществена чрез:

- предоставяне на телефонен номер и/или
- прехвърляне на обаждането, и/или

- предоставяне на телефонен номер на физическото/юридическото лице, на който то да бъде потърсено от съответния компетентен експерт.

(4) Методите за връзка по ал. 3 се използват съвкупно или поотделно, в зависимост от желанието на физическото/юридическото лице.

(5) Телефоните и указанията за връзка с експертите от звената на министерството са посочени в Приложение № 4.

(6) В случай на изискваща се информация по конкретна преписка, служителите от ЦАО след проверка в автоматизираната система за документооборота осъществяват връзката по телефон с експерта, работещ по преписката, а в случай на невъзможност се свързват по телефона с експертите по ал. 5.

(7) В случай че компетентните експерти от списъка по ал. 5 не са на разположение по телефона, служителят от ЦАО осъществява контакт с ръководителя на съответното звено.

Раздел III

Компетентности на експертно работещите административни звена

Чл. 9. (1) Звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване дават информация по телефона, която изисква конкретни експертни компетентности. Примерните насоки за обхвата на компетентностите на експертно работещите звена на министерството са посочени в Приложение № 3.

(2) При възникнали въпроси/проблеми във връзка с административното обслужване по телефона служителите по ал. 1 уведомяват прекия си ръководител за предприемане на съответните действия, при необходимост.

(3) Ръководителите на компетентните звена в МИИ осъществяват организационните и контролни дейности на звената си за изпълнение на разпоредбите по настоящия раздел.

Чл. 10. (1) По преценка и съобразно естеството на функционалните компетентности, ръководителите на административните звена в министерството предоставят на ЦАО телефоните на служители от звеното и/или указания за връзка по телефона с компетентни служители/институции за конкретна информация при административното обслужване по телефона. Телефоните за връзка и указанията са посочени в Приложение № 4, което своевременно се актуализира.

(2) Ръководителят на административното звено определя при необходимост заместващи служители и ги уведомява за задълженията им за административното обслужване по телефона, като предоставя данните им на ЦАО.

(3) При необходимост от предоставяне на експертна информация по конкретна преписка, след проверка в деловодната система и вътрешния телефонен указател на министерството, служителите от ЦАО осъществяват връзката по телефон с експерта, работещ по преписката, а в случай на невъзможност се свързват по телефона с експертите по ал. 1.

(4) В случай че компетентните експерти за осъществяване на административното обслужване по телефона не са на разположение по телефона, след допълнителна проверка за актуални координати във вътрешния телефонен указател на министерството, служителят от ЦАО осъществява контакт с ръководителя на съответното звено за вземане на управленско решение.

Чл. 11. (1) Ръководителите на компетентните административните звена на министерството, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, изготвят и предоставят на ЦАО контролния списък за проверка на пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване, като при промени своевременно го актуализират.

(2) Отговорностите по ал. 1 са съгласно чл. 8, ал. 3, т. 6 и чл. 9 от Наредбата за административното обслужване.

Допълнителна разпоредба

§ 1. По смисъла на Наредбата за административното обслужване:

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

2. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 2. Инструкцията за организация на административното обслужване по телефона в МИИ се издава на основание чл. 8а от Наредбата за административното обслужване (обн., ДВ., бр. 78 от 26.09.2006 г., посл. изм. ДВ., бр.47 от 24 Юни 2022г.) и е съобразена с

приетият с РМС № 299/10.05.2022г. Наръчник за организацията на административното обслужване по телефона.

§ 3. Изменения и допълнения на Инструкцията може да се извършват с мотивирани писмени предложения на директора на дирекция „Административно обслужване“ до Главния секретар на министерството.

§ 4. Инструкцията е утвърдена със Заповед № РД-16-1449/29.11.2022 г. на Главния секретар на Министерството на икономиката и индустрията.