



АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

ИНСТРУКЦИЯ

ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Идентификационен № QMS-AS-I-01

София, 2009г.

Утвърждавам,

Председател:

д-р Сергей Цочев

| | Име | Длъжност | Дата | Подпис |
|-------------|-----------------|--------------------------|--------------|--------|
| Изготвил: | Силвия Ружовска | ст. юриконсулт | 09.03.2009г. | |
| Проверил: | Албена Белянова | н-к на отдел “Правен” | 09.03.2009г. | |
| Съгласувал: | Николай Влахов | главен секретар | 09.03.2009г. | |



СЪДЪРЖАНИЕ

| | |
|---|---|
| 1. Цел | 3 |
| 2. Обхват..... | 3 |
| 3. Отговорности | 3 |
| 4. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ..... | 3 |
| 5. Съкращения | 6 |
| 6. Използвани документи | 6 |



1. ЦЕЛ

1.1. Тази инструкция има за цел:

- да се спести време на гражданите, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;
- да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация касаеща всички преписки е синтезирана на едно място;
- да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

2. ОБХВАТ

2.1. Настоящата инструкция регулира взаимодействието на звената и урежда реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в Агенцията за ядрено регулиране.

2.2. Настоящата инструкция подлежи на актуализация при промяна в нормативната уредба, отнасяща се до административното обслужване, дейностите и функциите на АЯР.

3. ОТГОВОРНОСТИ

3.1. Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Главния секретар на АЯР .

3.2. Началник отдел “Човешки ресурси и канцелария” и служителите от звено за административно обслужване носят отговорност съгласно настоящата инструкция.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

4.1. Организация на работата на звеното за административно обслужване.

4.1.1. Административното обслужване се осъществява 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 страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в АЯР, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;



ИНСТРУКЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

- надеждна обратна връзка;
- качество на предоставяните услуги съгласно утвърдената Харта на клиента.

4.1.2. Административното обслужване на физическите и юридическите лица в АЯР се организира централизирано, на принципа на “едно гише” за всички административни звена.

4.1.3. Функциите на звено за административно обслужване се осъществяват от двама служители – главен специалист и старши специалист в отдел “Човешки ресурси и канцелария”.

4.1.4. Работното време на служителите, изпълняващи функциите на звено за административно обслужване е от Понеделник до Петък от 9.00 до 17.30 часа без прекъсване.

4.1.5. В случаите, когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

4.1.6. Прекъсването за обедна почивка на служителите, изпълняващи функции на звено за административно обслужване, се извършва последователно от 12,00 до 12,30 за единия и от 12,30 до 13,00 часа за другия служител по взаимно договаряне помежду им.

4.1.7. Началникът на отделна „Човешки ресурси и канцелария” в АЯР води дневник за случаите на удължено работно време на звеното за административно обслужване и ежемесечно уведомява Председателя и Главния секретар за същите, като прави предложение за компенсиране на положения извънреден труд.

4.1.8. Началникът на отдел „Човешки ресурси и канцелария” в АЯР следи работното време на служителите, изпълняващи функциите на звено за административно обслужване, междудневните и междуседмичните почивки да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

4.1.9. Отдел “Човешки ресурси и канцелария” се намира на III етаж, стая 313 в АЯР.

4.2. Ред за обработване на постъпващите документи.

4.2.1. Постъпващи документи са тези:

- получени по пощата на адрес: 1574 София, бул. “Шипченски проход” № 69 в оригинал;
- получени по електронната поща;
- получени по факс 02/9406 919;
- подадени “на ръка” в отдел “Човешки ресурси и канцелария”.



ИНСТРУКЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

4.2.2. Всички документи необходими за извършване на съответната административна услуга, в това число искания/заявления, сигнали, жалби и предложения, се подават в отдел “Човешки ресурси и канцелария”. След регистриране на гражданина се дава входящия номер на преписката.

4.2.3. АЯР използва автоматизирана деловодна информационна система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

4.2.4. При приемането на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките.

4.2.5. В електронната система за регистрация на служебните преписки се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, тема на документа и резолюция.

4.2.6. При приемането на искания за извършване на административна услуга служителят, изпълняващ функциите на звено за административно обслужване предоставя на гражданите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от исканата административна услуга. Служителят дава указания за попълването им, ако това се налага.

4.2.7. При регистрирането на входящите документи служителят, изпълняващ функциите на звено за административно обслужване, проверява дали искането за извършване на административна услуга е окомплектовано с всички необходими документи (приложения). При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

4.3. Извършване на административни услуги.

4.3.1. Административното обслужване се извършва в съответствие с утвърдените административни услуги от Министерство на държавната администрация и административната реформа и в съответствие с дейностите и функциите на АЯР, регламентирани в нормативните актове.

4.3.2. В случаите, когато видът на административната услуга не налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят, изпълняващ функциите на административно звено, е длъжен да направи справка след устното запитване. В случай на отказ да бъде незабавно удовлетворено искането, заинтересованото физическо или юридическо лице може да подаде писмено заявление.

4.3.3. Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена в законоустановения срок.



4.3.4. В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, съответният служител, до когото е резолирана преписката, в отговора посочва мотивирани съображения за това.

4.3.5. Служителят, изпълняващ функциите на звено за административно обслужване, е длъжен да дава информация за движението по преписките на гражданите.

4.3.6. Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в законоустановения срок се предоставя на потребителя.

4.3.7. Работата с предложения и сигнали в АЯР се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от АПК.

4.3.8. Информация за предлаганите услуги и дейности на АЯР, както и общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване, гражданите могат да получат от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителя, изпълняващ функциите на звено за административно обслужване.

5. СЪКРАЩЕНИЯ

АЯР – Агенция за ядрено регулиране

АПК – Административнопроцесуален кодекс

6. ИЗПОЛЗВАНИ ДОКУМЕНТИ

6.1. Административнопроцесуален кодекс;

6.2. Закон за администрацията;

6.3. Наредба за административното обслужване.



**ИНСТРУКЦИЯ
ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОКУМЕНТА

| Име и място на файла | Периодична проверка | Срок на съхранение |
|---|--|---|
| R:/Dokumenti_NEW_QMS/ QMS-AS-I-01.doc | Да <input checked="" type="checkbox"/> Срок на периодична проверка: 2 год. Не <input type="checkbox"/> Срок на действие до: | Постоянен <input checked="" type="checkbox"/> Временен <input type="checkbox"/> год. |
| Отговорник за документа: старши юриконсулт Силвия Ружовска. | | Отговорник за електронно копие на документа: Красимира Иванова..... |

ВЪТРЕШНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ В АЯР

| Получател /длъжност/ | Структурно звено | Брой | Подпис |
|--------------------------------|--------------------------------------|-------------|---------------|
| главен секретар | | 1 | |
| старши юриконсулт | отдел "Правен" | 1 | |
| началник отдел | отдел "Човешки ресурси и канцелария" | 1 | |
| главен специалист | отдел "Човешки ресурси и канцелария" | 1 | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ВЪНШНО РАЗПРОСТРАНЕНИЕ

| Получател /длъжност/ | Организация | Брой | Писмо |
|--------------------------------|--------------------|-------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



**ИНСТРУКЦИЯ
ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

РЕГИСТРАЦИЯ НА ИЗВЪРШЕНИТЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ДОКУМЕНТА

| № и Дата на листа за изменение | Основание за изменението | Изменени, отменени и добавени страници | Отговорник ОК /фамилия, подпис/ |
|---------------------------------------|---------------------------------|---|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРОВЕРКИТЕ

| № и дата на проверката | Заклучение | Продължен срока на действие до: | Отговорник ОК /фамилия, подпис/ |
|-------------------------------|-------------------|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |