



Утвърдил: 
/Владимир Бояджиев, Директор НИПА/



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
ВЪВ ВРЪЗКА С РУБРИКА «ВЪПРОСИ И
ОТГОВОРИ» НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА
НА НАЦИОНАЛЕН ИНСТИТУТ ЗА
ПОМИРЕНИЕ И АРБИТРАЖ

София, декември 2011 г.



І. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1 Целта на настоящите Вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на администрацията към Националния институт за помирение и арбитраж (НИПА) при осъществяване на административното обслужване, във връзка с рубрика «Въпроси и отговори».

Чл. 2 Правилата уреждат:

(1) Изискванията към служителите на НИПА и стандартите за обслужване на потребителите на услуги;

(2) Организацията на дейността по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на въпроси и запитвания, отправени от физически и/или юридически лица;

(3) Поместването на отговорите на интернет страницата на НИПА, както и обратна връзка.

ІІ. ВЪТРЕШНИ СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА НАЦИОНАЛНИЯ ИНСТИТУТ ЗА ПОМИРЕНИЕ И АРБИТРАЖ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ОТГОВОРИ, СЪГЛАСНО РУБРИКА "ВЪПРОСИ И ОТГОВОРИ".

Чл. 3. Качественото обслужване на клиентите на НИПА е основен елемент в процеса на усъвършенстване на административните услуги и повишаване имиджа и доверието към администрацията. За неговото прилагане са особено важни вътрешните изисквания към персонала и стандартите за обслужване на потребителите на административни услуги.

Чл. 4. В НИПА се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

- ✓ Срок за отговор на въпроси и запитвания - от 3 до 7 дни;
- ✓ При провеждане на консултации в приемното време - до 2 часа.

Чл. 5. За гарантиране на вътрешните стандарти за добро административно обслужване, служителите на НИПА имат следните задължения:

- ✓ да се отнасят към всички клиенти вежливо, добросъвестно и равнопоставено;
- ✓ да бъдат любезни при отговаряне на въпроси на потребителите;
- ✓ да защитават неприкосновеността на клиента и да не разкриват поверителна информация за него;
- ✓ да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване, като инициират предложения и прилагане на нови решения;



- ✓ да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- ✓ да отговарят на запитвания от общ характер и да насочват въпросите по компетентност към експертите в специализираната администрация на НИПА, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- ✓ да прилагат принципа на еднократното запитване т.е. стремеж да се отговори на всички въпроси на потребителя, без да е необходимо повторното запитване от негова страна по същия проблем.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА ПО ПРИЕМАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ, РАЗПРЕДЕЛЯНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ВЪПРОСИ И ЗАПИТВАНИЯ НА ФИЗИЧЕСКИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА

Чл. 6. Постъпилите въпроси и запитвания на интернет страницата на НИПА се администрират от главния специалист.

Чл. 7. Главният специалист е длъжен да извършва проверка на интернет страницата на НИПА за наличието на зададени въпроси, минимум веднъж дневно. Той е длъжен да удостовери извършената проверка чрез попълването на регистър съгласно Приложение № 1.

Чл. 8. На въпросите и запитванията се поставя входящ номер от главния специалист, съгласно функциониращата в института деловодна система.

Чл. 9. Входящите въпроси се обработват с помощта на специализирана деловодна система „Микси“, която дава съответен номер по кореспонденти.

Чл. 10. След поставянето на входящ номер на съответния въпрос, същият се изпраща до Директора на НИПА. Главният специалист разпечатва на хартиен носител зададения въпрос и го предоставя на Директора на НИПА или създава електронно копие на запитването, като го изпраща на служебната поща на Директора, с цел поставяне на резолюция.

Чл. 11. Директорът на НИПА резолира по компетентност кореспонденцията за:

1. Началник отдел „Анализи, прогнози, посредничество и арбитраж“;
2. Главния счетоводител и/или
3. Главния юрисконсулт.

Чл. 12. Резолюцията, поставена от Директора на НИПА, може да бъде поставена ръчно на хартиения носител или да бъде предоставена в електронен вариант. В резолюцията се определя и срок за изготвяне на отговор.

Чл. 13. Входящите документи се класифицират в зависимост от тематиката на въпроса/запитването.



Чл. 14. В случай, че кореспонденцията е отправена до началник – отдел „АППА”, същият разпределя въпросите по компетентност на специализираната администрация.

Чл. 15. В случай, че кореспонденцията е свързана с въпроси, свързани с бюджет, заплащания, обществени поръчки, нормативната база, отнасяща се до дейността на НИПА, запитванията се насочват към общата администрация – отдел „Финансово – административни дейности”.

Чл. 16. Кореспонденцията, отнасяща се до основния предмет на дейност - осъществяване на посредничество и арбитраж, анализи на колективни трудови договори, се насочва към специализираната администрация – отдел „Анализи, прогнози, посредничество и арбитраж”.

Чл. 17. Кореспонденцията, отнасяща се до член на Надзорния съвет на НИПА или до председателя на Надзорния съвет на НИПА, се изпраща от Директора на НИПА до председателя на Надзорния съвет на НИПА по компетентност.

Чл. 18. Председателят на Надзорния съвет на НИПА докладва на следващото заседание на Надзорния съвет на НИПА постъпилия въпрос или запитване.

Чл. 19. Изготвения отговор от член на Надзорен съвет или от председателя на Надзорния съвет на НИПА се публикува на страницата на НИПА, заедно със зададения въпрос.

Чл. 20. Оригиналът на резолирания документ от Директора на института се запазва и архивира в деловодството на НИПА. Копие от същия документ се връчва от главния специалист на съответния експерт в НИПА.

Чл. 21. Оригиналният документ се съхранява в НИПА, за срок от 5 /пет/ години, съгласно общите правила, действащи в института.

Чл. 22. Отговорът на всеки въпрос или запитване следва да бъде изготвен в срок от 3 до 7 дни.

Чл. 23. Изготвеният отговор се предоставя на главния специалист, за да бъде поставен изходящ номер.

Чл. 24. След поставянето на изходящ номер, отговорът се помества от главния специалист на интернет страницата на НИПА като част от рубрика “Въпроси и отговори”, заедно със зададения въпрос, като се посочва изрично кой е изготвил отговора.

IV. ОБРАТНА ВРЪЗКА

Чл. 25. За превръщането на процеса по административно обслужване в двупосочно взаимодействие между администрация и потребители на услуги,



особено важно е измерването на удовлетвореността на клиентите чрез получаване на обратна връзка с мнение относно получения отговор.

Чл. 26. След поместване на отговора на интернет страницата на НИПА, запитващият има възможност да направи коментар, като даде мнение относно пълнотата и точността на отговора или зададе допълнителен уточняващ въпрос.

У. ИНТЕРНЕТ ОБЩЕСТВО

Чл. 27. Интернет-страницата на НИПА е основен комуникационен канал за връзка с потребителите на услуги, осигуряващ разпространение на информация 24 часа на ден и 7 дни в седмицата до практически неограничен кръг потребители.

Чл. 28. Графичният дизайн на уеб-сайта се адаптира и осъвременява регулярно, с цел да бъде структуриран съобразно с възможностите за предоставяне на лесно достъпна информация в електронен вариант.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
НАЦИОНАЛЕН ИНСТИТУТ ЗА ПОМИРЕНИЕ И АРБИТРАЖ

София 1618, кв. "Овча купел", ул. "Боряна" №59, бл.215А, ап.1
www.nipa.bg; тел./факс: +359 2955 9725, e-mail: nipa@nipa.bg



Приложение № 1

№	Дата/час на проверка	Трите имена на лицето извършило проверката/ длъжност	Констатирано наличие на въпрос (Попълва се с да /не)	Лице задало въпрос (Попълва се, в случай че е наличен въпрос)	Тематика на въпроса (Попълва се, в случай че е наличен въпрос)	Към кого е насочен въпроса (Попълва се, в случай че е наличен въпрос)