

УТВЪРДИЛ:

ГРЕТА ДОБРЕВА

Директор на Дирекция „Европейски фондове
за конкурентоспособност“

упълномощена със Заповед

№ РД-16-797/29.06.2010 г. за заместващ

Ръководителя на Управляващия орган

**ПРАВИЛА ЗА РАБОТА НА ПРИЕМНА ПО ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
„РАЗВИТИЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА БЪЛГАРСКАТА ИКОНОМИКА“
2007 - 2013**

I. Обхват на правилата

Чл. 1. Настоящите Правила за работа са приложими за:

1. служителите на Управляващия орган (УО) по Оперативна програма „Развитие на конкурентоспособността на българската икономика“ 2007 – 2013 (ОП „Конкурентоспособност“);
2. Междинното звено (МЗ) на ОП „Конкурентоспособност“, в случаите когато негови служители присъстват в Приемната по покана на УО;
3. гражданите, които желаят да се възползват от възможностите за получаване на информация и отговори на техни въпроси, предоставени от служители в Приемната по ОП „Конкурентоспособност“.

II. Права и задължения на гражданите

Чл. 2. (1) Гражданите имат право на:

1. обща информация относно възможностите, които предоставя ОП „Конкурентоспособност“;
2. информация относно предстоящи процедури по ОП „Конкурентоспособност“;
3. информация относно източниците, от които могат да получат по-подробна и изчерпателна информация по въпроси, свързани с т. 1 и 2.

(2) Гражданите, които желаят да зададат въпроси по процедури в етап набиране на проектни предложения по Приоритетни оси 1 и 2 на ОП „Конкурентоспособност“, следва да ги отправят към Главна дирекция „Конкурентоспособност и иновации“ в Изпълнителната агенция за насърчаване на малките и средните предприятия - Междинно звено на ОП „Конкурентоспособност“, по ред, определен в Насоките за кандидатстване по конкретната процедура. Отговорите на така зададените въпроси се публикуват по реда, посочен в Насоките за кандидатстване по съответната процедура.

(3) Въпроси, свързани с изпълнението на договори за безвъзмездна финансова помощ, сключени след проведени процедури за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Приоритетни оси 1 и 2 на ОП „Конкурентоспособност“, следва да бъдат отправени към Главна дирекция „Конкурентоспособност и иновации“ в Изпълнителната агенция за насърчаване на малките и средните предприятия и към нейните териториални звена.

Чл. 3. За упражняване на правата по чл. 2 гражданите следва да се запишат предварително на телефон/и, посочен/и в Обявата за откриване на Приемна или изпратят на посочен в Обявата адрес на електронна поща Заявка за посещение на Приемната, попълнена по приложения към Обявата образец.

Чл. 4. При записване лицата, желаещи да посетят Приемната по ОП „Конкурентоспособност“ следва задължително да предоставят информация за контакт

(имена, телефон и електронна поща). На така посочените контакти същите се уведомяват относно датата на посещение в Приемната.

Чл. 5. Анонимни запитвания не се регистрират и не получават отговор.

Чл. 6. Въпросите към експертите от УО следва да бъдат зададени предварително по един от посочените в чл. 3 начини.

Чл. 7. Гражданите имат възможност да се запишат и зададат въпроси и на място в работното време на Приемната, посочено в Обявата за откриването ѝ.

Чл. 8. Въпросите, зададени по реда на чл. 7 се записват от експерт от УО, присъстващ в Приемната и на лицето се определя дата за следващо посещение в Приемната за получаване на отговор.

Чл. 9. Въпроси и отговори, които имат отношение към по-широк кръг от потенциални бенефициенти, ще бъдат публикувани на интернет страницата на УО (www.opcompetitiveness.bg) в секция „Въпроси и отговори“.

III. Права и задължения на служителите

Чл. 10. Служителите на УО (и/или МЗ, в случаите когато присъстват в Приемната по покана на УО) имат право на коректно отношение и осигуряване на спокойна обстановка за изпълнение на функциите им по предоставяне на консултации в Приемната.

Чл. 11. Експертите по чл. 10 са длъжни, с оглед професионалния им опит и компетентност, да предоставят максимално изчерпателна информация по поставените въпроси по чл. 2.

IV. Отговорност на Управляващия орган и Междинното звено

Чл. 12. Управляващият орган и Междинното звено на Оперативна програма „Конкурентоспособност“ не са обвързани от отговорите на поставените въпроси, дадени в Приемната от експертите по чл. 10.

Чл. 13. Отговорите, давани от експертите по чл. 10 имат единствено информативен характер (характер на консултации) и не променят изричните и изчерпателни изисквания на публикуваните по програмата документи, утвърдени или одобрени по съответния ред.

Чл. 14. Експертите по чл. 10 не могат да дават отговори, които съдържат становище относно съответствието на конкретен проект или кандидат с условията за кандидатстване по процедури за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ, които предстои да бъдат обявени или са обявени по ОП „Конкурентоспособност“.

V. Обратна връзка

Чл. 15. По желание гражданите имат право да попълнят анкета относно полученото обслужване (по образец – **Приложение № 1**), в която имат възможност да изразяват мнение и да дават препоръки за работата на Приемната.

Чл. 16. УО периодично анализира мненията и препоръките, съдържащи се в анкетите по чл. 15, като, в зависимост от резултатите от извършения анализ, предприема действия за подобряване работата на Приемната.

Анкетна карта

ДАТА:

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

С цел подобряване работата ни по предоставяне на услуги на гражданите ще сме Ви благодарни да споделите Вашето мнение за качеството на обслужване в Приемната по ОП „Конкурентоспособност“, като отговорите на следните въпроси (*моля, отбелязвайте само по един от посочените предложения за отговор*):

1. Колко често сте посещавали приемната през последните три месеца?

- над 5 пъти
- 2-3 пъти
- идвам за първи път
- друго: (*моля уточнете*)

2. Как научихте за съществуването на приемната за граждани?

- от Интернет (*моля уточнете*)
- от пресата (*моля уточнете*)
- от приятели/ колеги/ познати (*моля уточнете*)
- по друг начин (*моля уточнете*)

3. Как оценявате отношението на експертите в приемната към гражданите?

- отлично
- много добро
- задоволително
- по-скоро лошо

4. Служителите бяха ли компетентни по отношение на Вашите въпроси?

- да, напълно
- да, но има още какво да се желае
- отчасти
- не

5. Считате ли, че работата по предоставяне на актуална информация относно ОП „Конкурентоспособност“ се е подобрила през последната година?:

- да, има значително подобрение
- да, до известна степен
- не виждам промяна
- не мога да преценя

6. Вашите препоръки и предложения към нас за подобряване работа в Приемната са следните (*моля уточнете*):

.....
.....

.....
.....
.....

7. Вие сте:

- самонает
- служител
- друго (моля уточнете)

8. Представител на:

- стартиращ бизнес
- микро предприятие
- малко предприятие
- средно предприятие
- голямо предприятие
- НПО
- научна/изследователска институция
- консултантска организация
- друго (моля уточнете)

9. Основен предмет на дейност (моля уточнете):

.....

10. Възраст:

- до 30 г.
- 30-50 г.
- над 50 г.

11. Образование:

- основно
- средно общо
- средно специално
- полувисше
- висше

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ОТДЕЛЕНТО ВНИМАНИЕ!