##

УТВЪРЖДАВАМ:



/ЛИЛЯНА ХРАНОВА – ГЛАВЕН СЕКРЕТАР ОДЗ ГР.ГАБРОВО/

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ" – ГАБРОВО

**ГАБРОВО**

**2021г.**

**Предмет, обхват и действие**

**Чл. 1.** С настоящите правила се урежда организацията по предоставяне на административни услуги извършвани в Областна дирекция „Земеделие” (ОДЗ) - Габрово и взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване на физически и юридически лица, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им.

**Чл. 2. (1)** "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от ОДЗ - Габрово.

**(2)** "Административна услуга" е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване, като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

**Принципи на административното обслужване**

**Чл. 3.** **(1)** При осъществяване на административното обслужване, както и в производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали, ОДЗ – Габрово се ръководи от принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА), в Административно процесуалния кодекс (АПК) и Наредба за административното обслужване, както за гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;

3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. (в сила от 01.04.2022 г.) осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административното обслужване;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

**(2)** ОДЗ – Габрово периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване чрез:

1. електронната поща на ОДЗ - Габрово;

2. кутия за жалби и сигнали, поставени във фоайето на етаж III в сградата на адрес: гр. Габрово, ул. "Брянска " № 30;

3. анкетиране на потребителите на услуги .

**(3)** При осъществяване на административното обслужване ОДЗ - Габрово се ръководи и използва утвърдените добри практики.

**(4)** ОДЗ - Габрово осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите си за подобряване на административното обслужване.

**Организация на административното обслужване**

**Чл. 4. (1)** Административното обслужване в ОДЗ – Габрово се осъществява чрез Център за административно обслужване (ЦАО). Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване.

**(2)** Функциите на “ звено за административно обслужване ” се осъществяват от служител от дирекция "Административно - правна, финансово - стопанска дейност и човешки ресурси" (АПФСЧР) и съответно от служители от общинските служби по земеделие (ОСЗ), имащи компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.

**(3)** Заявления / искания за осъществяване на административно обслужване, както и жалби, протести, сигнали и предложения се подават чрез служителя от дирекция "АПФСДЧР", обслужващ "Деловодство", разположено в стая № 1 на III етаж в административна сграда, находяща се в гр. Габрово, ул. "Брянска " № 30, *с изключение на регистрацията на земеделските стопани, която се извършва в стая № 3 на същия етаж.*

**(4)** Заявления / искания за осъществяване на административно обслужване, както и жалби, протестир сигнали и предложения се подават и в териториалните звена на територията на областта, както следва:

**1. Общинска служба по земеделие - Габрово**

адрес: гр. Габрово 5300, ул. "Брянска" 30, ет. 11    тел.: 066/ 803 062  e-mail: oszg\_gab@dir.bg

**2. Общинска служба по земеделие - Дряново;**

  адрес: гр. Дряново 5370, ул. "Шипка" 110 тел.: 0676/ 7 23 60    e-mail: oszg\_dranovo@abv.bg

**3. Общинска служба по земеделие - Севлиево;**

адрес: гр. Севлиево 5400, ул. "Хан Аспарух" 5  тел.: 0675/ 3 27 85, 0675/ 3 25 10

    e-mail: oszg\_sev@abv.bg

**4. Общинска служба по земеделие – Трявна**

  адрес: гр. Трявна 5350, ул. "Асеневци" 1   тел.: 0677/ 6 22 96   e-mail: oszg\_triavna@abv.bg

**(5)** Достъпът до звената за административно обслужване е неограничен, в рамките на установеното работно време, и за тяхното местонахождение, са поставени съответните указателни табели.

**Чл. 5 (1)** Заявленията/ исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административното обслужване могат да се подават без никакви ограничения, свързани с адресна регистрация и/или други териториални условия, както и да се получава резултата от административната услуга при използване на различни комуникационни канали за достъп – на едно гише, лицензиран пощенски оператор, телефон, по електронен път, системата за сигурно електронно връчване. Подаването и получаване на документи по електронен път се извършва съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**(2)** Заявителите могат свободно и по собствена преценка да избират формата и канала на заявяване и получаване на резултатите от административната услуга, както и да използват портала за централизирано заявяване, заплащане и предоставяне на електронни администартивни услуги на Държавна агенция „Електронно управление“, при условие че няма изрична нормативна забрана.

**(3)** Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно образец (Приложение № 2).

**(4)** Исканията за комплексно административно обслужване могат да се подават на местата, обозначени за административно обслужване, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, системата за сигурно електронно връчване, чрез подаване на заявление по образец (приложение № 1). Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

 **(5)** Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**(6)** При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

**Чл. 6**. **(1)** Служителят в звеното за административно обслужване чрез Центъра за административно обслужване в ОДЗ – Габрово /ОСЗ :

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществява контакт със служителите, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**(2)** (в сила от 01.04.2022 г.) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на звеното по ал.1 при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

**(3)** Служителят от звеното за административно обслужване в ОДЗ – Габрово /ОСЗ може да изисква незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

**Чл. 7**. Организацията и дейността по регистрирането, обработването, издаването и съхраняването на документи по чл. 4, ал. 3 и ал. 4 се уреждат с Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово.

**Чл. 8**. Приемането, издаването и съхраняването на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис в ОДЗ се уреждат с Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово.

**Чл. 9.** Неправилно подадените заявления/искания за извършване на административни услуги, сигнали и предложения до ОДЗ - Габрово се препращат незабавно след постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

**Чл. 10**. Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица в сроковете, установени в нормативните актове, с възможност за осигуряване на “бързи” услуги, посочени в Тарифа за таксите, събирани от органите по поземлена собственост и в стандарта за качество на съответната административна услуга.

**Чл. 11**. Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от потребителите, се извършва съгласно Тарифи за таксите, приети с Постановления на Министерския съвет, съответно по сметка на ОДЗ - Габрово или на МЗХГ, които са публикувани на сайта на ОДЗ - Габрово, или платежна карта и/или в брой срещу квитанция в ОСЗ, която извършва услугата.

**Чл. 12. (1)** Работното време на ЦАО е всеки работен ден, без прекъсване от 9.00 ч. до 17.30 ч. **(2)** Служителите по чл. 4, ал. 2 и ал. 3 ползват обедна почивка от 30 минути, между 12.00 ч. и 14.00 ч., по начин който осигурява непрекъсваем режим на работа в ЦАО. За времето на ползваната от тях обедна почивка същите се заместват, от определени служители на ОДЗ/ ОСЗ, при спазване изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

 **(3)** В случаите, когато в служебните помещения на ОДЗ/ОСЗ има потребители на административни услуги в края на работнто време, работата на административното звено продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 часа.

**Чл. 13. (1)** Предоставянето на информация по реда на Закона за достъп до обществена информация от ОДЗ – Габрово се урежда с вътрешни правила, утвърдени от директора.

**(2)** Помещението за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация е разположено на етаж ІІІ в административната сграда, находяща се в град Габрово, ул. "Брянска " № 30.

**Подаване на жалби**

**Чл. 14**. **(1)** Жалбите се подават в писмена форма, лично или чрез упълномощен представител на местата, обозначени за административно обслужване, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, системата за сигурно електронно връчване. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

 **(2)** Жалбите срещу индивидуалните и общи административни актове се подават в 14-дневен срок от съобщаването им на заинтересованите лица и организации.

**(3)** Мълчаливият отказ или мълчаливото съгласие за издаване на индивидуален или общ адмнистративен акт може да се оспори в едномесечен срок от изтичането на срока, в който административния орган е бил длъжен да се произнесе.

**Чл. 15. (1)** Жалбата трябва да съдържа законово определените в чл. 85 и чл. 86 на АПК реквизити и приложения към нея, а именно:

1. трите имена и адреса, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв - за българските граждани, съответно името и длъжността на прокурора, номера на телефона, факса или телекса, ако има такъв;

2. трите имена и личния номер за чужденец и адреса, заявен в съответната администрация, телефон, факс и електронен адрес, ако има такъв;

3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани и на български език, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния му адрес;

4. акта, който се оспорва, и органа, който го е издал;

5. органа, до който се подава;

6. възраженията и тяхното основание;

7. искането;

8. подпис на подателя;

9. пълномощно, когато жалбата се подава от пълномощник;

10. удостоверение за регистрацията и актуалното състояние на търговеца или юридическото лице;

11. документ за платена държавна такса, когато се дължи такава;

12. преписи от жалбата или протеста и писмените доказателства за останалите страни.

**(2)** Ако жалбата не отговаря на посочените изисквания, на подателите се изпраща съобщение за отстраняване на допуснатите нередности, в 7-дневен срок от получаване на съобщението. В случай, че не е посочен адрес на подателя или телефон за връзка, съобщението се поставя на определеното за това място в сградата на ОДЗ - Габрово или съответната ОСЗ в продължение на 7 дни.

**(3)** Ако нередностите не бъдат отстранени в срок, жалбата заедно с приложенията се връща на подателя, а при непосочен или непълен адрес същите се оставят в деловодството на ОДЗ /ОСЗ на разположение на подателя.

**Подаване на предложения и сигнали**

**Чл. 16. (1)** Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията на ОДЗ - Габрово или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността й.

**(2)** Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица от администрацията на ОДЗ – Габрово /ОСЗ, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

**(3)** Всеки гражданин или организация, както и омбудсманът, може да подава предложение или сигнал. Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се за нарушения, извършени преди повече от две години.За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя – име и адрес за обратна кореспонденция.

**Чл. 17. (1)** Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени и устни, както и да се подават лично или чрез упълномощен представител, по телефон, по електронен път, системата за сигурно електронно връчване. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**(2)** В писмена форма се подават на местата, обозначени за административно обслужване, по електронен път, лицензиран пощенски оператор, системата за сигурно електронно връчване, или се поставят в специално поставени за това кутии за сигнали и предложения във фоайето на сградата на ОДЗ- гр. Габрово, ул, “Брянска” № 30, ет. III и в сградите на териториалните звена на адресите, посочени в чл. 4, ал. 4. Телефонът за подаване на предложения и сигнали е 066/804 274

**(3)** Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответните разяснения.

*Постъпилите в териториалните звена /ОСЗ/ предложения, сигнали/жалби незабавно се препращат в деловодството на ОДЗ – Габрово.*

**Чл. 18.** Постъпили жалби, предложения и сигнали се регистрират в Регистър за жалби, предложения и сигнали. Регистърът се води от служителят по чл. 4, ал. 2.

**Чл. 19. (1)** Директорът на Областната дирекция извършва предварителен преглед на внесените документи и определя дали засегнатия проблем е от компетентността на Областната дирекция.

**(2)** Ако се констатира, че документът не е от компетентността на ОДЗ - Габрово, то той го резолира за препращане по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява подателят. Документите, които са подадени до некомпетентен орган се препращат не по - късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът е отнесен до тях.

**(3)** Ако се констатира, че документът представлява предложение за нормативна промяна, то същият се резолира към юрисконсултът - за становище и отговор.

 **(4)** Ако се констатира, че предметът на документа е от компетентността на Областната дирекция, то с резолюция същият се насочва по компетентност към директора на "АПФСДЧР" или главен директор на главна дирекция "Аграрно развитие".

**Чл. 20.** Сигнали за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на имущество или за други незаконосъобазни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица от администрацията на Областна дирекция и териториалните и звена, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица се разглеждат по реда на Вътрешни правила за прилагане на антикорупционни процедури и докладване при откриване и/ или наличие на информация за допуснати злоупотреби, нередности, измами, грешки и други в Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово.

**Служебно начало и взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване**

**Чл. 21.** ОДЗ служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за осъществяваното административно обслужване.

**Чл. 22.** ОДЗ осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на определена административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл. 23.** ОДЗ служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, когато това е предвидено със закон.

**Чл. 24. (1)** Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до ОДЗ - гр. Габрово се извършва по реда на чл.14а - чл. 14д от Наредбата за административно обслужване.

**(2)** ОДЗ - Габрово е длъжна, като първичен администратор на данни да изпраща служебно данни на всички административни органи, на лица осъществяващи публични функции и на организации предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават.

**Информация за административното обслужване**

**Чл. 25. (1)** Информацията за видовете извършвани от ОДЗ/ОСЗ административни услуги, реда и организацията за предоставянето им, и информацията по приложение № 3 на Наредбата за административното обслужване, за начина на плащане, както и възможността за комплексно административно обслужване, се публикува на интернет страницата на ОДЗ - Габрово: [www.mzh.government.bg/odz-gabrovo](http://www.mzh.government.bg/odz-gabrovo)

**(2)** Информацията се актуализира в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

**(3)** Информация за извършваните от ОДЗ/ОСЗ административни услуги се публикува и в Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър и се поддържа чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация на електронен адрес- <http://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations>

**Чл. 26. (1)** Наименованията на административните услуги, извършвани от ОДЗ - Габрово се заявяват за вписване в Административния регистър по чл. 61 ал. 1 от Закона за администрацията, както и настъпилите промени или заличавания в тях;

**(2)** Заявлението за вписване се подава в 7- дневен срок от влизането в сила на акта, от който произтича или е изменено наименование на административната услуга, както и заличаване.

**(3)** Наименованията на административните услуги, извършвани от ОДЗ-Габрово, във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

**Чл. 27. (1)** ОДЗ Габрово/ ОСЗ осигурява информация за извършваните административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 от АПК.

**(2)** Информацията за административното обслужване е:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;

2. достъпна за всички потребители;

3. без абревиатури, съкращения и препратки.

**Правила за използване на логото и слоганът на държавната администрация**

**Чл. 28**.Логото и слоганът на държавната администрация се поставя на:

1. отличителните знаци на служителите в ОДЗ-Габрово;

2. указателните табели на входовете на сградите на ОДЗ - Габрово/ОСЗ;

3**.** неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;

4. папките, рекламните и протоколните материали;

5. интернет страницата на ОДЗ - Габрово;

6. кутиите за мнения и коментари;

7. хартата на клиента.

**Управление на качеството**

**Чл. 29. (1)** Административното обслужване в ОДЗ - Габрово се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;

2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

9. (в сила от 01.04.2022 г.) стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;

10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";

11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;

12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

13. стандарт за време за изчакване за обслужване;

14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри

**(2)** ОДЗ - Габрово прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване отразени в утвърдената от директора на ОДЗ - Габрово Харта на клиента.

**(3)** В ОДЗ - Габрово се използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административни услуги.

**Чл. 30.** Хартата на клиента на ОДЗ - Габрово е публикувана на интернет страницата на дирекцията и поставена на видно място на информационните табла на ОДЗ - Габрово и ОСЗ.

**Чл. 31.** ОДЗ - Габрово поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който взема предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното си обслужване, както и предложенията за подобряването му.

**Чл. 32. (1)** ОДЗ - Габрово отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Интегрирана информационна система на държавната администрация ИИСДА веднъж годишно.

**(2)** Отговорните за това служители се определят със заповед на директора на ОДЗ - Габрово и същите подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

**(3)** Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

**Чл. 33.** (в сила от 01.04.2022 г.) Административното обслужване в ОДЗ - Габрово/ ОСЗ се осъществява при стриктно спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване, заложени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 към Наредбата за административно обслужване.

**Чл. 34**. Координацията и контрола по отношение на административното обслужване, извършвано от териториалните звена на централната администрация и от другите административни структури на територията на областта - специализирани териториални администрации и общински администрации, се осъществява от областния управител.

**Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите**

**Чл. 34** Обратна връзка с потребителите на административни услуги се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

**Чл. 35. (1)** Средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите, които ОДЗ –Габрово използва са:

- телефоните на ОДЗ - Габрово: +35966/804274, +35966/804168;

- електронен адрес: odzg\_gabrovo@mzh.government.bg

- попълване на анкетни карти – на място в деловодствата на ОДЗ - Габрово/ОСЗ;

- специално поставени кутии за сигнали, жалби и предложения във фоайето на ІІІ етаж в административната сграда, находяща се в град Габрово, ул. "Брянска " № 30, както и в сградите на ОСЗ на адресите, посочени в чл. 4, ал. 4.

**(2)** Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по - малко от веднъж годишно.

**(3)** Чрез използване на средствата за осъществяване на обратна връзка ОДЗ - Габрово измерва удовлетвореността на потребителите от предоставяните от ОДЗ - Габрово/ОСЗ административни услуги.

**(4)** В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността, ОДЗ - Габрово ежегодно предприема действия за подобряване на административното си обслужване**,** като потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността се уведомяват своевременно за предприетите действия.

**Допълнителни разпоредби**

 **§ 1.** По смисъла на Вътрешните правила:

 1. "Потребител " е всеки гражданин или организация, които:

а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;

б) подават сигнали, предложения, жалби и други;

в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. "Комплексно административно обслужване" е такова обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административните органи, първични администратори на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

 3. “Първичен администратор на данни” е административен орган, който по силата на закон събира или създава данни за граждани или организации за първи път и изменя или заличава тези данни.

 4. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ОДЗ - Габрово, както и информация относно компетентността на различните административни структури в дирекцията.

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

 6. "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.

7. "Лого на държавната администрация" е графичен знак, който символизира държавната администрация.

8. "Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността

 **§ 2.** За неуредените от тези правила въпроси се прилагат разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс и/или други разпоредби на приложимите съответни нормативни актове.

**Преходни и Заключителни разпоредби**

 **§ 1.** Вътрешните правила се утвръждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за администртивното обслужване.

 **§ 2.** Контролът по изпълнението на Вътрешните правила, както и даването на указания по прилагането им, се възлага на главния секретар на Областна дирекция „Земеделие” - Габрово.

  **§ 3.** Настоящите Вътрешни правила отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна дирекция « Земеделие» - Габрово от 2017г.

**§ 4.** Настоящите Вътрешни правила влизат в сила от деня на утвърждаването им и подлежат на актуализация и допълване, при необходимост.

Приложение № 1 към чл.5, ал.4

ДО ............................................

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

ЗАЯВЛЕНИЕ

От .......................................................................................................................................................

...........................................................................................................................................................,

постоянен или настоящ адрес: гр./с. .............................................................................................,

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

ул. (ж.к.) .........................................................., тел. ........................., факс....................................,

електронна поща ..............................................................................................................................

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

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

(*посочва се наименованието на административната услуга*)

Услугата се предоставя от ..............................................................................................................

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

(*посочва се органът, компетентен да издаде административния акт*)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1. ........................................................................................................................................................

2. ........................................................................................................................................................

(*посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането*)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: ..................................................................

*осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането*)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: ..................................................................
............................., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

 като вътрешна препоръчана пощенска пратка

 като вътрешна куриерска пратка

 като международна препоръчана пощенска пратка

 Лично от ЦАО при компетентния орган

 По електронен път на на електронен адрес................................................................

Приложени документи:

 Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

 Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

 Документ за платена такса, ако такава се изисква

Дата: Подпис:

Гр./с. ........................................................ (………………………)

 Приложение № 2 към чл.5, ал.3

 Областна дирекция “Земеделие”-Габрово

**ПРОТОКОЛ**

Днес ................... служителят ..........................................................................................................

на длъжност ......................................................................................................................................

в ........................................................................................................................................................,

(*наименование на звеното*)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят …………………………………………….…………………………..............................................,

с постоянен или настоящ адрес: гр./с............................................................................................,

ул. (ж.к.) ………………....………, тел. …........................……, факс ..........................................,

електронна поща .............................................................................................................................,

устно заяви искане за:

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

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

Заявителят прилага следните документи:

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

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

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: .......................................................................,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

 като вътрешна препоръчана пощенска пратка

 като вътрешна куриерска пратка

 като международна препоръчана пощенска пратка

 Лично от ЦАО

 По електронен път на на електронен адрес…………..

Длъжностно лице:.............................. Заявител: ..............................................

 (подпис) (подпис)