



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието
Областна дирекция „Земеделие” - Хасково

УТВЪРДИА:
/ВАЛЕНТИНА ДЕЛЧЕВА/
Директор на ОД „Земеделие”- Хасково



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ
В ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ” - ХАСКОВО
СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО
ОБСЛУЖВАНЕ
В ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ” - ХАСКОВО

2023 год.

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I Предмет, обхват и действие

Чл. 1. Тези вътрешни правила уреждат реда и организацията на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ Хасково. Те регулират организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на входящата и изходящата кореспонденция на Дирекцията, заявления за предоставяне на административни услуги, запитвания и жалби на физически и юридически лица, сигнали и предложения, както и задълженията на служителите във връзка с административното обслужване на физически и юридически лица.

Чл. 2. Целта на настоящите правила е да се организира дейността на звената от администрацията по начин, който осигурява качествено обслужване на потребителите на административни услуги. Да улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги, да спестят време на потребителите и повишат качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл. 3. Предоставянето на достъп до обществена информация е в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и Вътрешните правила за достъп до обществена информация в Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково при едни и същи обстоятелства.

Раздел II Принципи на административното обслужване

Чл. 4. Административното обслужване се осъществява при спазване на следните принципи:

- 4.1. равнопоставено отношение към всички потребители;
- 4.2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- 4.3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
- 4.4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- 4.5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
- 4.6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
- 4.7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
- 4.8. 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.

Чл. 5. При осъществяване на административното обслужване Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково се ръководи от добри практики идентифицирани и популяризирани от ИПА, като ги използва заедно с действащите нормативни документи в страната.

Чл. 6. (1) Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково, осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Обучението на служителите задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

Глава втора **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Раздел I **Център за административно обслужване**

Чл. 7. (1) Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп - „Център за административно обслужване“ (ЦАО), находящ се на адрес: 6300, град Хасково, площад „Свобода“ № 5, ет.3, стая 80, телефон: 038/66-49-16.

(2) Създадена и обявена е възможността заявленията/ исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията да се приемат и в във всяка от сградите на териториалните звена на Дирекцията (Общинските служби по земеделие на територията на областта) на следните адреси и телефони:

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ДИМИТРОВГРАД

Адрес:6400 , град Димитровград бул.Раковски 13, ет.3
тел.:0391/6-47-89 ; 6-46-70
мобилен:0876625033, 0876625036, 0876625752.
e-mail: OSZDimitrovgrad@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 42.060952, 25.591308

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ ДИМИТРОВГРАД - ОФИС СИМЕОНОВГРАД

Адрес:6490, , град Симеоновград, пл. Шейновски 7
тел.: 03781/20-40 ; мобилен:0876625042
e-mail: OfisSimeonovgrad@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 42.035158, 25.831869

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ИВАЙЛОВГРАД

Адрес:6570, град Ивайловград, ул. Орфей 1
тел.:03661/63-25; мобилен:0876625077, 0876625090
e-mail:OSZIvajlovgrad@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 41.527858, 26.124396

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ЛЮБИМЕЦ

Адрес:6550, град Любимец , пл. Цар Освободител 11
тел.:037 51/83-25; мобилен:0876625081, 0876625167
e-mail:OSZLubimec@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 41.84514, 26.08222

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ МИНЕРАЛНИ БАНИ

Адрес:6343 , село Минерални бани, община Минерални бани, ул.Липа 1,ет.3
тел.: 03722/21-89; мобилен:0876625027
e-mail: OSZMineralnibani@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 41.93623, 25.35211

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-СВИЛЕНГРАД

Адрес:6500 , град Свиленград ул.Васил Левски 23
тел.:мобилен:0876625049, 0876625057
e-mail: OSZSvilengrad@odzhaskovo.egov.bg
Координати:41.770013, 26.200051

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ТОПОЛОВГРАД

Адрес:6560 , град Тополовград, ул.Иван Вазов №1, ет.3
тел.:0470/ 5-22-41; мобилен:0876625109, 0876625997
e-mail: OSZTopolovgrad@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 42.084295, 26.335530

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ХАРМАНЛИ

Адрес:6540, град Харманли, бул. България 2
тел.:0373/8-22-81, факс:0373/8-27-17;
мобилен:0876625043, 0876625045, 0876625961
e-mail: OSZHarmanli@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 41.930080, 25.902938

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ХАРМАНЛИ - ОФИС МАДЖАРОВО

Адрес:6480 Маджарово ул. Петър Ангелов 1,ет.2
тел.: 03720/2502; мобилен:0876625048
e-mail: OfisMadjarovo@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 41.632843, 25.860106

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ХАСКОВО

Адрес: 6300, град Хсково ул. Патриарх Евтимий 2, ет.2
тел.: 038/ 66-48-24; мобилен:0876625013, 0876625069, 0876625385
e-mail: OSZHaskovo@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 41.933528, 25.556616

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ ХАСКОВО – ОФИС СТАМБОЛОВО

Адрес:6362, село Стамболово, община Стамболово, в Кметството
тел: мобилен:0876625079
e-mail: OfisStambolovo@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 41.775600, 25.651805

(3) Достъпът до деловодствата е неограничен и за местонахожденията им са поставени съответните указателни табели.

(4) Деловодствата осигуряват непрекъснат процес на обслужване.

Чл.8. (1) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО); Заявленията /исканията за осъществяване на административно обслужване, както и предложения, сигнали, жалби и протести се подават чрез ЦАО.

(2) Функционирането на ЦАО се осигурява от деловодство в Дирекция „Административно - правна, финансово - стопанска дейност и човешки ресурси” и от определени служители от Общинските служби по земеделие в Главна дирекция „Аграрно развитие”.

(3) ЦАО на ОД „Земеделие” - Хасково е разположен в сградата на Дирекцията, информация за местонахожденията на Общинските служби по земеделие е налична в Хартата на клиента.

(4) Обявена е възможност заявленията/ исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите да се подават и в териториалните звена на Областна дирекция „Земеделие“ -Хасково.

(5) Заявленията /исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(6) Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково осигурява достъп до ЦАО и възможност за комуникация с ЦАО в рамките на обявеното работно време.

(7) Работното време на служителите в Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково е от 9:00 ч. до 17:30 ч.с обедна почивка от 12:30 ч. до 13:00 ч. и на ЦАО - от 9:00 ч. до 17:30 ч. без прекъсване.

(8) За предоставяне на стандартизираните административни услуги, ОД „Земеделие“ – Хасково прилага процедурите описани в Административния регистър и използва утвърдени образци и протоколи за устно заявяване.

(9) Електронните образци за заявяване на ЕАУ са утвърдени от Министъра на електронното управление и се намират на :<https://www.egov.bg>

(10) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Чл.9. Служителят, извършващ административно обслужване изпълнява следните функции:

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 отговорят 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 с всички Общински служби по земеделие, както и със звената, 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.

13.Изготвя периодични справки, отчети и анализи за извършените административни услуги. Служителите от центъра за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/ или документи от другите звена, когато тя е необходима за изготвяне на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 10. Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЦАО, при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път чрез e-mail: ODZG_Haskovo@mzh.government.bg и чрез СЕОС /система за електронен обмен на съобщения/: <https://edelivery.egov.bg> и устно, включително по телефон.

Раздел II

Информация за услугите

Чл. 11. (1) ОД „Земеделие“ - Хасково осигурява задължителната информация по чл. 25 от Наредбата за Административния регистър за всяка една от предоставяните услуги, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.

(2) Информацията по ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

(4) Информацията върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език.

(5) Административните органи посочват в информацията по ал. 1 възможността за извършване на картови плащания. Потребителите на административни услуги се информират и с поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на съответната администрация.

(6) Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1 - 5 се извършват от главния секретар, като това се включва в длъжностната му характеристика.

Чл. 12. (1) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите и Закона за електронното управление .

(2) Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

(3) Условието и редът за вписване на административни услуги, настъпилите промени в тях, както и за заличаване на вписани административни услуги се уреждат с Наредбата за Административния регистър

(4) Заявленията/ исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени

услуги и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Раздел III **Ред за работа с документите**

Чл.13. Организацията на работа с документите обхваща:

1. обработката на входящата и изходящата кореспонденция;
2. движението по преписките, образувани по заявления;
3. движението по преписките образувани по сигнали, жалби и молби на гражданите и организациите;
5. предаване на приключилите преписки в архив;

Чл.14. Входящи документи са:

1. документи получени по пощата или чрез лицензиран пощенски оператор на адреса на Дирекцията и административните адреси на Общинските служби по земеделие;
2. документи получени чрез автоматичен междуведомствен обмен;
3. документи получени на официалната електронна поща на Областната дирекция и официалните електронни пощи на общинските служби;
3. документи получени чрез СЕОС /система за електронен обмен на съобщения;
4. получени на ръка в деловодството на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие;

Чл.15. Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/ или изходящи, се извършва от служителите в ЦАО – Деловодството на Областната дирекция и служителите изпълняващи функции по деловодно обслужване в Общинските служби по земеделие.

Чл.16. (1) В ОД „Земеделие”- Хасково е въведена Система за управление на документооборота и работния поток EVENTIS R7, която осигурява поддържането и обработката на данните за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител при предоставянето на административни услуги и изпълнението на административни процедури.

(2) Чрез Система за управление на документооборота и работния поток EVENTIS R7, ОД „Земеделие”- Хасково участва в електронен обмен на документи с други администрации, които са регистрирани в Административния регистър.

Чл.17. (1) Всички документи, необходими за извършване на конкретната административна услуга, в това число искания, заявления, сигнали, жалби и предложения, ведно с приложенията, се подават в Центъра за административно обслужване и след тяхното регистриране на потребителя се дава входящ номер на преписката.

(2) Искания/ заявления, жалби и протести, сигнали и предложения до Областната дирекция се подават и чрез териториалните ѝ звена - Общинските служби по земеделие.

Чл.18. При приемане на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в деловодната система.

Чл.19. В системата за документооборот се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, подател, тема на документа, начин на получаване на документа, в последствие и резолюция.

Чл.20. В електронната система на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково EVENTIS R7 се завеждат всички документи, независимо от начина на получаване – в оригинал, по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, чрез СЕОС, по електронна поща или чрез автоматичен междуведомствен обмен.

Чл.21. (1) При приемане на искания за извършване на административна услуга, служителите в административните звена, предоставят за попълване на потребителите на услуги необходимите формуляри на заявления/ искания, в зависимост от исканата административна услуга. Няма изискване заявителите на административна услуга – юридически лица да полагат фирмен печат на заявлението, освен ако специален закон не въвежда изрично такова изискване.

(2) Исканията за предоставяне на услуга, внесени устно се отразяват в протокол за устно заявяване на услуги, съгласно одобрен образец.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях се подават в Областната дирекция и Общинските служби по земеделие, по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(4) Изготвеният 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 или по електронен път чрез сигурно електронно връчване.

(5) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор административния акт се изпраща:

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

5.2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган (Областната дирекция или Общинската служба по земеделие). Цената на пощенската услуга се заплаща от административния /компетентен орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

(6) Формата на заявленията/ исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършването на административни услуги, начините за заявяване и получаване на издадените административни актове са определени съгласно изискванията на Глава пета, Раздел първи на Административнопроцесуалния кодекс и утвърдената от Директора на ОД „Земеделие“ – Хасково „Харта на клиента“.

Чл.22 (1) При регистрирането на входящите документи, служителите в ЦАО проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга.

(2) При нужда от консултация, служителите изискват експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

Чл. 23. (1) Всеки гражданин или организация може да подаде предложение/ сигнал до Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково. Писмените сигнали или предложения се приемат и завеждат в деловодната система на дирекцията.

(2) Работата с предложения и сигнали в ОД „Земеделие“ - Хасково, се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административно-процесуалния кодекс.

(3) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(4) Жалби, протести, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл. 24. (1) Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

(2) Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково може да упълномощи длъжностно лице от администрацията, което да организира, координира и осигурява работа с предложенията и сигналите.

Чл. 25. Постъпилите предложения и сигнали в Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково, които са от компетентност на друг административен орган, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилният предложението или сигнала.

Чл. 26. Ред за регистрация на изходящата поща:

1. Изходящата кореспонденция се изготвя на стандартни бланки на Областната дирекция и съответната Общинска служба по земеделие.

2. Изходящите документи трябва да са стилово, граматически и естетически оформени.

3. Изходящата кореспонденция в Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково се подписва от Директора на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково.

4. Изходящата кореспонденция от Общинските служби по земеделие се подписва от Началниците на Общинските служби по земеделие.

5. Изходящата кореспонденция, след регистриране в звеното за административно обслужване, се окомплектова и изпраща по предназначение в деня на предаването или на следващия ден от служител на Деловодството или от определен за целта служител в Общинските служби по земеделие.

Раздел IV **Служебно начало**

Чл. 27. (1) Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково и Общинските служби по земеделие са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от нея административна услуга.

(2) Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково и Общинските служби по земеделие осигуряват по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от друга администрация, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, освен в случаите на обективна невъзможност.

(3) Когато е регламентирано със закон, Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково и Общинските служби по земеделие служебно събират информация, документи и данни от други администрации, административни и/ или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 28. (1) Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково осъществява достъп до регистри /справки/, полета в Средата за междурегистров обмен, както и получаване по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на потребителите, без да е необходимо те да предоставят информация или доказателствени средства.

(2) Служителите в звеното за административно обслужване осигуряват по служебен път документи, издавани от други администрации, първични администратори на данни, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 29. Информация за предлаганите услуги и дейности на ОД „Земеделие“ - Хасково и Общинските служби по земеделие, гражданите могат да получат от електронната страница на администрацията, както и при поискване от

служителите в Центъра за административно обслужване на Дирекцията и Общинските служби по земеделие.

Раздел V

Взаимодействие на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково и Общинските служби по земеделие при комплексно административно обслужване

Чл. 30. Искане, което се отнася до комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, които участва в него.

Чл. 31. (1) Когато ОД „Земеделие“ - Хасково или Общинска служба по земеделие са компетентен орган, подаването на заявление за комплексно административно обслужване се извършва по реда на АПК.

(2) ОД „Земеделие“ - Хасково или Общинската служба по земеделие:

1. предоставят на заявителя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, с посочено предпочитание за начина на получаване на издадения индивидуален административен акт.

2. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство.

3. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от друг административен орган, до които имат достъп, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя.

4. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от АПК:

4.1. Когато писменото искане не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, административният орган изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

4.2 Ако искането не удовлетворява останалите изисквания на закона, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството.

4.3. Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

5. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което предоставя на заявителя по следните начини: на мястото, където е заявен или 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. осъществява комплексно административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

7. пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от ОД „Земеделие“ - Хасково и/ или от Общинските служби по земеделие до заявителя, са за сметка на заявителя.

Чл. 32. (1) Когато ОД „Земеделие“ - Хасково е административен орган, който участва в комплексно административно обслужване, заявяването за комплексна административна услуга се извършва със заявление съгласно образец. В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от ОД „Земеделие“ - Хасково или ОСЗ;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалния административен акт.

(2) При подаване на заявление за комплексна административна услуга, заявителят заплаща на ОД „Земеделие“ Хасково съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства, по банков път или в брой.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга/ индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) Когато ОД „Земеделие“ - Хасково е административен орган, който участва в комплексно административно обслужване, не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) По искане на ОД „Земеделие“ - Хасково, компетентният орган му предоставя образец на заявление и актуална информация в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от ОД „Земеделие“ - Хасково.

Чл. 33. (1) Когато ОД „Земеделие“ - Хасково е административен орган, който участва в комплексно административно обслужване,:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 14в, ал. 3 от Наредба за административното обслужване;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от компетентността на ОД „Земеделие“ - Хасково или ОСЗ и ги изпраща до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт, пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на ОД „Земеделие“ - Хасково /ОСЗ.

(2) Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред административния орган по чл. 14в, ал. 1 от Наредба за административното обслужване, по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги и Закона за електронното управление.

Раздел VI

Прием на граждани

Чл. 34. Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково осъществява ежедневен прием на граждани без предварително записване.

Чл. 35. Началниците на Общинските служби по земеделие приемат бенефициенти и граждани без предварително записване.

Раздел VII
Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 36. В ОД „Земеделие“ - Хасково и Общинските служби по земеделие се използват логото и слогана на държавната администрация и логото на МЗм., които се поставят на:

1. Отличителни знаци;
2. Указателните табели на входовете на сградите;
3. Кореспонденцията, поздравителните адреси и др.;
4. Папките, рекламните и протоколните материали;
5. Интернет страниците на съответните администрации;
6. Кутиите за сигнали и предложения;
7. Всички информационни материали, свързани с Хартата на клиента.

Глава трета
УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл. 37. (1) Административното обслужване в ОД „Земеделие“ - Хасково се осъществява при задължително спазване от всички администрации на общи стандарти за качество на административното обслужване, както следва:

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. Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:
 - а) удобен и лесен достъп, за който при възможност се изграждат и/ или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;
 - б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/ или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/ искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители и са обозначени за тях;
 - в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/ искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/ искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;
 - г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;
 - д) достъп до питейна вода;
 - е) възможност за ползване на тоалетна;
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. На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен

транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени и ненатоварени часове на посещаемост;

5. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

6. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

7. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

8. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;

9. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори"- поддържа се на страницата на МЗм;

10. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

11. Стандарт за време за изчакване за обслужване;

12. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

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

(2) ОД „Земеделие“ – Хасково прилага собствени стандарти за добро административно обслужване, като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, да не допускат каквито и да са прояви на дискриминация;

2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, „горещ“ телефон, интернет, електронно подписани документи;

3. да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;

4. да използват ясен и точен изказ;

5. да не повишават тон при проява на раздразнителност от страна на гражданина и да се стремят да го успокоят;

6. да спазват благоприличието и добрия вид в облеклото, както и да следват поведение, което не накърнява престижа на администрацията, не само при изпълнение на служебните задължения, но и в своя обществен и личен живот;

7. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;

8. да не разпространяват писмено, устно, на хартиен или електронен носител информация, станала им известна при изпълнение на служебните им интереси.

Чл. 38. (1) ОД „Земеделие“ - Хасково приема „Харта на клиента“, която се публикува на официалната интернет страница на Дирекцията. При разработването ѝ се спазват правилата и насоките за разработване на Харта на клиента, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет.

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

Чл. 39. ОД „Земеделие“ - Хасково поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 40. (1) ОД „Земеделие“ - Хасково отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

(3) Директорът на ОД „Земеделие“ - Хасково определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

(4) Служителите по ал. 3 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

Чл. 41. (1) ОД „Земеделие“ - Хасково е предоставила възможност за обратната връзка от потребителите, чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. анализ на вторична информация;
7. кутии за сигнали и предложения

(2) В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез годишния доклад. Всяка година до 1 април ОД „Земеделие“ - Хасково изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на Дирекцията.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

По смисъла на Вътрешните правила:

§ 1. „Потребител на административна услуга“ 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. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени и количествени показатели.

§ 3. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

§ 4. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§ 5. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани

от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

§ 6. „Лого на държавната администрация“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

§ 7. „Слоган на държавната администрация“ е послание на държавната администрация към обществеността.

§ 8. „Елементи за адаптиране на служебните помещения“ са: рампи (мобилен или стационарни), подедни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила са изработени на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, в съответствие с глава осма на Административнопроцесуалния кодекс.

§ 2. Разпоредбите на Вътрешните правила за организация на административното обслужване са задължителни за администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково.

§ 3. Вътрешните правила са утвърдени със заповед № РД-04-20/ 27.02.2023 год. на Директора на ОД „Земеделие“ - Хасково.

§ 4. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.

§ 5. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково отменят разпоредбите на всички утвърдени от Директора на ОД „Земеделие“ – Хасково Вътрешни правила, уреждащи тази материя.

Общи стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за единно наименование на Център за административно обслужване (ЦАО): За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието „Център за административно обслужване“.

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

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/ или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/ или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/ или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/ искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/ искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/ искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) достъп до питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

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:

а) указателните табели се поставят на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

б) указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

в) указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

г) указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

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

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението,

обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, наговарени (пикови) и ненаговарени часове на посещаемост.

5. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване: Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

6. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори: При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/ звеното, към което принадлежат.

7. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите: Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията, съобразно комуникационен канал:

- инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

- обръщение "Госпожо/ господине";

- запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна /полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";

- завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

- завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

8. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона.

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване на сайта и по интернет:

9.1. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Закона за електронното правителство и Устройственния правилник.

9.2. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/ или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/ или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.;

в) обявяването на информацията е, както следва:

- на място, в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

- информацията се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страницата на Дирекцията и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори" се поддържа на интернет страницата на МЗм., която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

11. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

а) до 7 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

12. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/ или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

13. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване: При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/ или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/ искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/ искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

б) за получаване на резултата по едно заявление/ искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

14. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/ или формуляри:

Образците и/ или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:

- не е необходима за обслужването;

- е общоизвестна;

- е или следва да бъде служебно известна;

- изисква подпечатване на заявлението и/ или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.