



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието, храните и горите
Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково

ЗА П О В Е Д

№ РА-09-39
28.02.2019
Хасково, г.

На основание чл. 1, ал.2 от Наредба за административното обслужване, във връзка с чл.3 ал.3 и ал.4 от Устройствения правилник на Областните дирекции „Земеделие“ (обн. ДВ. бр.7 от 26.01.2010 год.)

У Т В Ъ Р Ж Д А В А М

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – ХАСКОВО

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

Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ОД „Земеделие“ – Хасково да бъдат публикувани на интернет страницата на Дирекцията.

ВЕНЕЛИН АСЕНОВ
Директор на ОД „Земеделие“ - Хасково





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието, храните и горите
Областна дирекция „Земеделие” - Хасково

УТВЪРДИЛ:

/ВЕНЕЛИН АСЕНОВ/

Директор на ОД „Земеделие” - Хасково



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

2019 год.

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I Предмет, обхват и действие

Чл.1. Настоящите вътрешни правила уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридически лица в Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково. Те регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, 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 и извършването на контрол на тези дейности.

Чл.2. Правилата имат за цел:

1. да улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги извършвани в ОД „Земеделие“ - Хасково;
2. да спестят времето на гражданите, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;
3. да улеснят и ускорят извършването на различни видове справки, като цялата информация касаеща всички преписки се синтезирана на едно място;
4. да 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, утвърдени със заповед на Директора на Областната дирекция.

Раздел II Принципи на административно обслужване

Чл.4. Административното обслужване в ОД „Земеделие“ - Хасково и Общинските служби по земеделие се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, както и при гарантиране на:

1. законност;
2. служебно начало;
3. откритост и достъпност;
4. отговорност и отчетност;
5. ефективност;
6. субординация и координация;
7. последователност и предвидимост;
8. обективност и безпристрастност;
9. бързина и процесуална икономия;
10. съпричастност;
11. конфиденциалност.

Чл.5. Административното обслужване в Дирекцията се извършва при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. осигуряване на различни форми за достъп до административните услуги и информация за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение на служителите;
4. надеждна обратна връзка;
5. стремеж за подобряване на административното обслужване;

6. координираност и взаимодействие на отделните звена на администрацията;
7. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване съгласно Хартата на клиента;

8. възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/ или електронен път, с платежна карта (при наличие на терминално устройство ПОС) и/ или в брой.

Чл.6. Областната дирекция е ангажирана с измерване нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги, като за целта са осигурени следните способности за обратна връзка:

1. чрез попълване на анкетни карти;
2. чрез подаване на сигнал в кутията за мнения и сигнали на граждани във фоаето пред деловодството на Дирекцията;
3. чрез изразяване на мнения и препоръки на електронния адрес на Областната дирекция;

Глава втора **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Раздел I **Звено за административно обслужване**

Чл.7.(1). Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково се осъществява на принципа на „едно гише“ от:

1. звено за административно обслужване – Дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“ – Деловодство: гр. Хасково, пл. „Свобода“ № 5, ет.3, стая 80;

2. определен служител от всяка Общинска служба по земеделие към Главна дирекция „Аграрно развитие“, както следва:

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ДИМИТРОВГРАД

Адрес: п.к. 6400 гр. Димитровград, бул. „Раковски“ № 15
тел.: 0391/6-47-89, e-mail: odz_osz_dimitrovgrad@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ИВАЙЛОВГРАД

Адрес: п.к. 6570 гр. Ивайловград, ул. „Орфей“ №1
тел.: 03661/61-38, e-mail: odz_osz_ivailovgrad@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ЛЮБИМЕЦ

Адрес: п.к. 6550 гр. Любимец, ул. „Цар Освободител“ №11
тел.: 037 51/85-33, e-mail: odz_osz_lubimec@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ХАРМАНЛИ - ИРМ - ОФИС МАДЖАРОВО

Адрес: п.к. 6480 гр. Маджарово, ул. „Петър Ангелов“ №1, ет.2
тел.: 03720/2502, e-mail: odz_osz_madjarovo@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - МИНЕРАЛНИ БАНИ

Адрес: п.к. 6343, с. Минерални бани, ул. „Липа“ №1, ет.3
тел.: 03722/21-89, e-mail: odz_osz_mineralnibani@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - СВИЛЕНГРАД

Адрес: п.к. 6500, гр. Свиленград, ул. „Васил Левски“ №23
тел.: 0379/7-18-02, e-mail: odz_osz_svilengrad@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ДИМИТРОВГРАД - ИРМ ОФИС СИМЕОНОВГРАД

Адрес: п.к. 6490, гр. Симеоновград, пл. „Шейновски“ №7
тел.: 03781/20-40 , e-mail: odz_ofis_simeonovgrad@abv.bg

**ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ХАСКОВО – ИРМ
ОФИС СТАМБОЛОВО**

Адрес: п.к. 6362, с. Стамболово, общ. Стамболово
тел.: 03721/25- 85, e-mail: odz_ofis_stambolovo@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ХАРМАНЛИ

Адрес: п.к. 6450, гр. Харманли, бул. „България“ №4, ет.1
тел.: 0373/82281, e-mail: odz_osz_harmanli@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ХАСКОВО

Адрес: п.к. 6300, гр. Хасково, ул. „ П. Евтимий“ №2, ет.2
тел.: 038/66-48-24, 038/62-46-98, e-mail: odz_osz_haskovo@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ТОПОЛОВГРАД

Адрес: п.к. 6560, гр. Тополовград, ул. „Иван Вазов“ №1, ет.3
тел.: 0470/5-22-41, e-mail: odz_osz_topolovgrad@abv.bg

(2). Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, 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. дава информация за хода на работата по преписката;
7. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
8. предоставя исканите документи;
9. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
10. разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания.

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

(4). Работното време на звената предоставящи административни услуги е от 9.00 до 17.30 часа.

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

Раздел II Ред за работа с документите

Чл.8. 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 приклучилите преписки в архив;

Чл.9. 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 на официалния факс на Областната дирекция;

4. получени на ръка в деловодството на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие;

Чл.10. Приемането, регистрирането и предаването на документите, входящи и/ или изходящи, се извършва от служителите в звеното за административно обслужване – Деловодството на Областната дирекция и служители изпълняващи функции по деловодно обслужване в Общинските служби по земеделие.

Чл.11. В Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково има внедрена автоматизирана деловодна система.

Чл.12.(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 звената 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 и звена Общинските служби по земеделие.

Чл.13. 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 за регистрация и контрол на преписките.

Чл.14. В електронната деловодна система за регистрация на служебните преписки 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.15. В електронната система на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково се завеждат всички документи, независимо от начина на получаване – в оригинал, по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, по факс, по електронна поща или чрез автоматичен междуведомствен обмен.

Чл.16.(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, по електронен път или факс.

(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:

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;

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.17.(1). При регистрирането на входящите документи, служителите в Деловодството и другите административни звена 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.18. 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 Областната дирекция се подписва от Директора на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково.

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

5. Изходящата кореспонденция, след регистриране в звеното за административно обслужване – Деловодството на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие, 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.

Глава трета ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Раздел I

Ред за предоставяне на административни услуги в Областна дирекция „Земеделие“- Хасково и Общинските служби по земеделие

Чл.19.(1). Административното обслужване се извършва в съответствие със Списъка на административните услуги, като администрацията осигурява задължителна информация за всяка административна услуга съгласно *Приложение № 1*. Списъкът на административните услуги е публикуван в Административния регистър, на електронната страница на Дирекцията и е в съответствие с дейностите и функциите на Областната дирекция регламентирани в нормативните актове.

(2). В случаите, когато видът на административната услуга не налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят в деловодството е длъжен да направи справка след устното запитване.

(3). Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена, в законоустановения срок, съгласно обявения Списък на административните услуги и стандартите за административно обслужване в Харта на клиента на ОД „Земеделие“ – Хасково.

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

(5). Служителите в Звеното за административно обслужване (Деловодството) са длъжни да дават информация за движението по преписките на гражданите.

(6). Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на заявителя, по начин, посочен в съответното заявление.

Раздел II

Служебно начало

Чл.20.(1). Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково и Общинските служби по земеделие е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от нея административна услуга.

(2). При комплексно административно обслужване администрацията на Дирекцията и Общинските служби по земеделие осигурява по служебен път документи, необходими за приключване на процедурата.

(3). Когато нормативен документ, администрацията на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации.

Чл.21.(1). Работата с предложения и сигнали в Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава осма от Административнопроцесуалния кодекс.

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

(3). 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.22. Информация за предлаганите услуги и дейности на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково и Общинските служби по земеделие, за реда и организацията за предоставянето им, за всички начини за тяхното плащане, гражданите могат да получат от информационните табла на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие, от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителите в Деловодството на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие.

Раздел III

Комплексно административно обслужване

Чл.23. Искане за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, който участва в него. Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават в Деловодството на ОД „Земеделие“ – Хасково и в Общинските служби по земеделие лично, чрез лицензиран пощенски оператор, или по електронен път. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.24.(1). Когато Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково или Общинските служби по земеделие са компетентен орган, подаването на заявление за комплексно административно обслужване се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

(2). Компетентният орган – Областната дирекция или Общинските служби по земеделие:

- предоставя на заявителя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, с посочени предпочитания за начина на получаване на издадения административен акт;

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

- осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от друг административен орган, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

- уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението;

- издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начин, посочен в заявлението;

- осъществява комплексно административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

(3). Почтенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт до заявителя са за негова сметка.

Чл.25.(1). Когато Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково или Общинските служби по земеделие са административен орган, заявяването на комплексна административна услуга се извършва със заявление съгласно образец и по реда на чл. 14в от Наредбата за административно обслужване. 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 Областната дирекция или Общинската служба по земеделие;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт;

(2). При подаване на заявление за комплексна административна услуга, заявителят заплаща на Областната дирекция или Общинските служби по земеделие съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3). Към заявлението за комплексна административна услуга се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него 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.

(4). Когато Дирекцията или Общинските служби по земеделие са административен орган, те не осигуряват служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5). По искане на Областната дирекция или Общинските служби по земеделие, компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал.3, т.1 и актуална информация по т.2, 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 Областната дирекция или Общинските служби по земеделие.

Чл.26. Когато Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково или Общинските служби по земеделие са административен орган по чл.25 те:

- образуват производството, като проверяват наличието на приложенията по чл. 25, ал.3;

- изготвят информацията и доказателствените средства от компетентността на Дирекцията или Общинските служби по земеделие и ги изпращат до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;
- изпращат преписката до компетентния орган, като го информират за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт.

Раздел IV

Управление на качеството

Чл.27. Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково и Общинските служби по земеделие се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Дирекцията и Общинските служби по земеделие носи отличителен знак (бадж) с данни за имената, длъжността и звеното, към което принадлежи;
2. Служителите в Областната дирекция и Общинските служби по земеделие се идентифицират със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. Заявена административна услуга се предоставя в сроковете, уредени в АПК и Хартата на клиента на Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково;
4. При осъществяване на административно обслужване, се осигуряват места за сядане и условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

Чл.28. Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като служителите имат следните задължения:

- да се отнасят към всички потребители на административни услуги отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите и представителите на юридическите лица;
- да разясняват и насърчават потребителите да използват различни видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, факс, интернет, електронно подписани документи;
- да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, които да ги удовлетворява в максимална степен;
- да не разкриват поверителна информация;
- да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване – да правят предложения и инициират прилагането на нови решения;
- да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
- да се стремят гражданина или представителя на юридическото лице да получи отговор на всички интересоващи го въпроси;
- да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
- да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;

Раздел V

Правила за използване на логото

Чл. 29. Логото на администрацията се поставя на:

1. отличителните знаци;
2. указателните табели на входовете на сградите;
3. кореспонденцията, поздравителните адреси и др.;
4. интернет страниците на съответните администрации;
5. кутиите за сигнали и предложения;
6. всички информационни материали, свързани с хартата на клиента.

Глава четвърта ОСПОРВАНЕ

Чл.30. Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред, съгласно условията, предвидени в Глава шеста на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 31. Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на Глава десета от Административнопроцесуалния кодекс.

Глава пета РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл.32.(1). Цялостното ръководство и контрол на административното обслужване се осъществява от Главния секретар на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково.

(2). Директорите на дирекции осъществяват контрол относно изпълнението на поставените задачи съгласно резолюцията и спазването на поставените срокове.

(3). Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете, съгласно Глава четвърта от Наредбата за административното обслужване, се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

Глава шеста ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ

Чл.33.(1). Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково и Общинските служби по земеделие осигуряват информация за видовете извършвани от тях административни услуги, реда и сроковете за предоставянето им и съдействат на потребителите съгласно чл.28 от АПК.

(2). Областната дирекция и Общинските служби по земеделие обявяват информацията по ал.1 на информационно табло, находящо се във фойеята на службите.

(3). Потребителите на административни услуги могат да получат информация на официалната интернет страница на ОД „Земеделие“ - Хасково:

<http://www.mzh.government.bg/ODZ-Haskovo/bg/Home.aspx>, относно:

- ✓ структура на администрацията;
- ✓ Харта на клиента;
- ✓ предстоящи дейности;
- ✓ нормативни актове;
- ✓ проведени обществени поръчки;
- ✓ типови формуляри и бланки;
- ✓ формуляр за обратна връзка с гражданите;
- ✓ достъп до обществена информация;
- ✓ конкурси;
- ✓ други материали, свързани с административното обслужване.

(4). Информация по движение на конкретна преписка може да бъде получена на място в Деловодството на ОД „Земеделие“ – Хасково и Общинските служби по земеделие, както и на обявените телефони.

Глава седма МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл.34.(1). За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ОД „Земеделие“ - Хасково и потребителите на административни услуги се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка чрез интернет страницата или на място.

(2). Удовлетвореността на гражданите се измерва и чрез информацията, получена от писмата на потребителите.

Чл.35. Данните по чл.34 се използват при изготвянето на периодични анализи за съществуващото положение и за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. „Потребител на административна услуга“ е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/ или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§2. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени и количествени показатели, което администрацията на Областната дирекция прилага.

§ 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.

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 се утвърждават от Директора на ОД „Земеделие“ - Хасково.

§4. Настоящите правила влизат в сила след 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.

**ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ
ОТНОСНО ПРЕДОСТАВЯНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
ОТ ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – ХАСКОВО
И ОБЩИНСКИТЕ СЛУЖБИ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ**

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.
2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/ издаването на индивидуалния административен акт.
3. Орган, който предоставя административната услуга/ издава индивидуалния административен акт.
4. Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, електронна поща, телефони за връзка, работно време.
5. Процедура по предоставяне на административната услуга/ издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.
6. Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.
7. Необходими документи и приложения.
8. Начини на заявяване на услугата.
9. Информация за предоставяне на услугата по електронен път.
10. Срок на действие на документа/ индивидуалния административен акт.
11. Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане, включително осигурена възможност за картови плащания.
12. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.
12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.
13. Начини на получаване на резултата от услугата.