



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието

Областна дирекция "Земеделие" гр. Кърджали



УТВЪРЖДАВАМ: *Йорданка Гочева*
ЙОРДАНКА ГОЧЕВА
Директор на ОД „Земеделие” –
Кърджали

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В

ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ” – КЪРДЖАЛИ

Глава първа. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I. ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ

Чл.1. (1) Настоящите вътрешни правила, наричани по-нататък "правилата", се изготвят и утвърждават на основание Закона за изменение и допълнение на Административнопроцесуалния кодекс/изм. ДВ. бр. 77/2018г./, Наредбата за административно обслужване и Устройствен правилник на областните дирекции "Земеделие" и Наръчник за организация на административното обслужване по телефона, одобрен с решение на МС.

(2) Правилата уреждат:

1. работата по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на заявления/искания и запитвания на гражданите и организациите;
2. организацията на дейността и взаимодействието между служителите от Областна дирекция „Земеделие” – Кърджали при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.
3. организацията на административното обслужване чрез стационарни и мобилни телефони;
4. прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за ползването на безкасово плащане.
5. извършването на контрол на тази дейност от главния секретар

(3) Дейността по приемане, обработка и отговор на предложения, сигнали и жалби се регламентира в утвърдени от директора на Областна дирекция "Земеделие" – Кърджали Вътрешни правила.

Чл.2. (1) Целта на настоящите вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на звената от администрацията при осъществяване на административното обслужване на физически и юридически лица.

Раздел II. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3. (1) Административното обслужване в Областната дирекция "Земеделие" – Кърджали се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при 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. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
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) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

(3) Областната дирекция "Земеделие" – Кърджали периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(4) При осъществяване на административното обслужване Областната дирекция "Земеделие" – Кърджали се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация съгласно устройствения му правилник.

Чл.4. (1) Областната дирекция "Земеделие" – Кърджали, наричана по-нататък "Областната дирекция", осъществява административното обслужване при спазване на принципите на законност, служебно начало, равен достъп, прозрачност и непристрастност, бързина, отговорност и отчетност, субординация и координация, ефективност и ефикасност при спазване изискванията за етично отношение, високо качество и културно отношение към потребителите на услуги.

(2) Служителите на Областната дирекция са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете, предвидени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и другите нормативни документи), точно, добросъвестно и непристрастно, като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законните права и интереси на физическите и юридическите лица.

(3) „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 административно-правен 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 задължение на администрацията на държавен орган или овластена организация.

Чл.5. (1) Областна дирекция "Земеделие" – Кърджали гарантира вътрешни 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, факс, 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 защитават неприкосновеността на гражданина и да не разкриват поверителна информация;

5. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

6. да проявяват инициативност относно усъвършенстване процеса по административно обслужване - да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;

7. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;

8. да използват ясен и точен изказ;

9. да се стремят гражданинът да получи конкретен отговор на всички интересувачи го въпроси;

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

11. да носят служебен бадж с данни за името и длъжността си, а при телефонни обаждания – да съобщават названието на администрацията и да се представят;

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

13. да не се хранят или да водят лични разговори в присъствието на потребител;

14. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

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

(2) Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл.6. (1) В Областната дирекция се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания – 7 дни;

2. за вземане на решение по предложение – 2 месеца;

3. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;

4. за препращане на предложение и сигнал до друг орган, когато той, а не Областната дирекция, е компетентен да се произнесе - 7 дни;

5. за вземане на решение по сигнал - 2 месеца;

6. за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;

7. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - 14 дни след датата на регистриране на заявлението;

8. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 14 дни;

9. за предоставяне на информация на запитвания от общ характер, които не изискват експертен отговор - до 7 дни

10. за издаване на удостоверения – до 7 дни

11. издаване на разрешение за бракуване на трайни насаждения в имоти, които се намират на територията на област Кърджали – до 14 дни се издава заповед/протокол или мотивиран отказ за издаване на разрешение.

12. утвърждаване на площадка (трасе) за проектиране – до 30 работни дни комисия издава решение за утвърждаване на площадка (трасе) за проектиране или мотивиран отказ.

13. промяна на предназначението на земеделски земи - до 30 работни дни комисията уведомява заявителя за решението си.

14. регистриране на земеделски производители – до 7 работни дни;

15. регистрация на развъдни ферми и стопанства за производство на чистопороден и хибриден материал от свине – в 14-дневен срок се предоставя удостоверение за регистрация или мотивиран отказ.

16. регистрация и извършване на технически прегледи на земеделска и горска техника, превозни средства и машини за земни работи – в срок до 14 дни се предоставя свидетелство за регистрация на техниката – част I и част II, талон за технически преглед и табели с регистрационен номер.

(2) Сроковете по ал. 1, т. 10-17 могат да бъдат удължавани, в случай че подадените от потребителя на услуги документи са непълни или в тях има несъответствие. За

предоставянето на допълнителни документи (за доокомплектоване на преписките) заявителите се уведомяват писмено.

Чл. 7. Служителите, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на умения да контактуват с потребителите;
2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани;
3. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време и партньорство със служителите от специализираната администрация;
4. добро познаване на дейността на Областната дирекция и нейните териториални звена, на нейната структура, на основните нормативни и вътрешно-организационни актове и документи;

5. оперативност и деловитост;

6. умение за работа в екип;

7. даване на предложения за периодично актуализиране на Хартата на клиента на Областната дирекция и инициране осъвременяването на други указателни материали;

8. непрекъсната инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;

9. спазване на трудовата дисциплина, на утвърдените вътрешни правила, на вътрешно-организационните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

Чл.8. (1) Областната дирекция "Земеделие" – Кърджали осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар в Областната дирекция "Земеделие" – Кърджали, организира обучения на служителите.

(3) Обучението на служителите от звеното за административно обслужване 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 ПЪРВИ

ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9.(1) Функциите на „център за административно обслужване” (ЦАО) в Областната дирекция "Земеделие" – Кърджали, се изпълняват от служител към дирекция "Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси" в стая № 211, както и от служители от ГД „АР“, определени със заповед на директора на Областната дирекция "Земеделие" – Кърджали.

(2) Административното обслужване на гражданите в Областна дирекция "Земеделие" – Кърджали и в общинските служби по земеделие се извършва на принципа „едно гише“.

(3) Работното време на ЦАО е от понеделник до петък от 8.30 до 17.30 часа, без да се прекъсва работата.

(4) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване (ЦАО).

(5) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават чрез центъра за административно обслужване (ЦАО).

(6) Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административното обслужване и приложенията към тях могат да се подават до Областна дирекция "Земеделие" – Кърджали и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

(8) В Общинските служби по земеделие на територията на област Кърджали, представляващи териториални звена на Областна дирекция „Земеделие“ – Кърджали, функциите на „център за административно обслужване“ (ЦАО) се осъществява от служител, определен от началника на общинската служба по земеделие.

(9) Ръководството и администрацията на Областната дирекция „Земеделие“ – Кърджали се намират на адрес : 6600, гр. Кърджали, бул. „България“ №74

(10) Офисите на общинските служби по земеделие се намират съответно на адреси:

Общинска служба по земеделие - Ардино

адрес: гр. Ардино, общ. Ардино, ул. „Търговска“ №1, телефон: 03651/41 49

Общинска служба по земеделие - Джебел

адрес: гр. Джебел, общ. Джебел, ул. „Еделвайс“ №74, телефон: 03622/22 98

Общинска служба по земеделие - Кирково

адрес: с. Кирково, общ. Кирково, ул. „Г. Димитров“ №2 , телефон: 03679/22 26

Общинска служба по земеделие - Крумовград

адрес: гр. Крумовград, общ. Крумовград, ул. „Трети март“ №3, телефон: 03641/70 30

Общинска служба по земеделие - Кърджали

адрес: гр. Кърджали, общ. Кърджали, ул. „Миньорска“ №1, телефон: 0361/6 29 77

Общинска служба по земеделие - Момчилград

адрес: гр. Момчилград, общ. Момчилград, ул. „26 - декември“ №1, телефон: 03631/60 89
тел./факс: 05131/2612

Общинска служба по земеделие - Черноочене

адрес: с. Черноочене, общ. Черноочене, ул. „Шеста“ №9.
тел./факс: 05142/2077

(11) За ориентация на потребителите на входа на административната сграда на Областната дирекция „Земеделие“ – Кърджали, както и на сградите на териториалните звена, са поставени указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване на български и на английски език.

(12) За улеснение на потребителите и за създаване на необходимия комфорт са осигурени:

1. вътрешни и външни указателни табели на български и на английски език;
2. информационна табла с актуална информация – написана на разбираем български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;
3. логото на Министерство на земеделието и логото на държавната администрация;
4. приветлива, чиста и безопасна обстановка;
5. добро осветление, вентилация и отопление;
6. обособено място за попълване на заявление, за запитване, сигнал, предложение или молба;
7. удобни места за сядане на обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
8. свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;

9. информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти, листове и химикалки.

(12) Областната дирекция "Земеделие" – Кърджали, както и общинските служби по земеделие на територията на Област Кърджали, осигуряват на хората с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички, звънец монтиран на входовете на сградите, чиято известителна система е инсталирана на място, на което е осигурено непрекъснато присъствие на служител.

РАЗДЕЛ ВТОРИ

ФУНКЦИИ НА ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.10.(1) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване.

(2) Със заповед на директора на Областната дирекция, се определят лица от обща и специализирана администрация, които са включени в състава на ЦАО.

(3) Служителят, извършващ деловодното административно обслужване изпълнява следните функции:

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

2. отговаря за обслужването на потребителите по телефона при запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до останалите звена на Областната дирекция, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. служителя следва да предостави на потребителя, възможност да избира дали връзката с експерт от специализирано звено на администрацията да бъде осъществена чрез:

- предоставяне на друг телефонен номер, с който потребителя да се свърже или

- предоставяне на телефонен номер от потребителя, на който той да бъде потърсен от съответния компетентен служител от специализираната администрация;

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

5. приемане на заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

6. проверяване пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително установен ред;

7. предоставяне на гражданите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от исканата административна услуга и даване на насоки при поискване за попълването им; предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;

8. регистриране в деловодно-информационната система на всички внесени искания за извършване на административни услуги, жалби, сигнали, предложения, заявления и др., подадени на място, получени по факс или електронна поща;

9. издаване на регистрационен номер на вносителя/подателя - всички документи необходими за извършване на съответната административна услуга, в това число искания/заявления, както сигнали, жалби и предложения, се внасят в ЦАО и след тяхното регистриране на гражданина се дава входящият номер на преписката.

10. отразяване в електронната система за регистрация на преписки на следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, тема на документа, впоследствие и резолюция.

11. извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или, ако е необходима допълнителна информация от клиента, както и за наличието на придружаващи документи или приложения;

12. приемане и регистриране на заявления и устни запитвания за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и вътрешните правила за приложението му в Областната дирекция;

13. приемане и регистриране на предложения, жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;

14. извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона за връзка или при посещение на място от потребител;

15. актуализиране на информацията за потребителите по указателните и информационни табла;

16. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;

17. създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в Областната дирекция.

18. изпълнява 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.

(3) Регистрацията на документите в деловодството на Областната дирекция се извършва при спазване на реда, определен в Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Областната дирекция.

(4) Служителят от ЦАО, може да насочва въпросите по компетентност до съответните звена, както и да осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод административно обслужване и да осъществяват контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване.

(5) Служителят, извършващ административното обслужване може да изисква незабавно представяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(6) При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите, се сигнализират охранителните органи.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ **ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ.** **СЛУЖЕБНО НАЧАЛО**

Чл.11. 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 административни органи, първични администратори на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител

(1) Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести в ОД "Земеделие" – Кърджали се подават чрез ЦАО, както и предложения и сигнали.

(2) Искания/заявления, жалби и протести, сигнали и предложения се подават и чрез общинските служби по земеделие.

(3) Ако в специален закон не е предвидено друго, искането за издаване на индивидуален административен акт се подава писмено или устно, като заявителят избира формата и начина на заявяване. Организациите подават исканията си писмено.

(4) Писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят предоставя електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, а когато заявителят е гражданин -- ако разполага

с такива. В случаите, когато заявителят е гражданин, може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление – ако разполага с такъв. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(5) Областната дирекция извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(6) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в ОД “Земеделие” – Кърджали, заявителят подава едно искане в ЦАО, което организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

Чл.12. ОД “Земеделие” – Кърджали организира предоставянето на административни услуги така, че от гражданите да се изискват все по-малко и все по-малко документи.

(1) В ОД “Земеделие” – Кърджали е въведена практика за заявяване на услуги – устно. Исканията, внесени устно, се отразяват в Протокол, съгласно образец (Приложение № 1), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило. В протокола се отбелязват пълното име и адресът на гражданина, от който изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление, електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс – ако разполага с такива.

(2) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до ОД “Земеделие” – Кърджали могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги, приета с Постановление № 107 на Министерския съвет от 2008 г. (обн., ДВ, бр. 48 от 2008 г.; изм. и доп., бр. 42 от 2009 г., бр. 58 от 2010 г. и бр. 48 от 2013 г.).

(3) 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 или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(4) 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 лицензиращия пощенски оператор при подаване на пратката;

Чл.13. При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до директора на Областната дирекция или началника на общинската служба по земеделие, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни, относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

Чл.14.(1) Комплексното обслужване в ОД “Земеделие” – Кърджали се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от ЦАО и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната

услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителят, до когото е резолирана преписката.

(2) Служителите на ОД "Земеделие" – Кърджали не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(3) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Чл.15. (1) Административната услуга в ОД "Земеделие" – Кърджали се извършва при спазване принципите на законност, бързина, служебно начало, достъпност и икономичност на производството и изискванията за качествено и удобно за физическите и юридическите лица административно обслужване.

(2) Административното обслужване се извършва в съответствие със списъка с унифицираните наименования на административните услуги (съгласно чл.17, ал.1 и ал.2 от Наредбата за административното обслужване) и в съответствие с дейностите и функциите на администрацията на Областната дирекция, регламентирани в нормативните актове.

Чл.16. (1) Всяко физическо или юридическо лице може да поиска административна услуга от ОД "Земеделие" – Кърджали, която е от значение за удостоверяване, признаване, предявяване, упражняване или погасяване на негови права или задължения и услуга, осигуряваща му достъп до обществена услуга. Административната услуга се извършва по искане на заинтересуваното лице.

(2) Когато ОД "Земеделие" – Кърджали или длъжностно лице, което е започнало производството, установи, че административната услуга трябва да бъде извършена от друг орган или длъжностно лице, той му изпраща незабавно преписката, като уведомява лицето, по чието искане е започнало производството.

1. Административната услуга се извършва, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне. За целта могат да се използват всички начини и средства, които не са забранени от закон, освен ако друг нормативен акт предписва доказването на някои факти и обстоятелства да стане по определен начин или с определени средства.

2. Извършващият административната услуга в ОД "Земеделие" – Кърджали може да изисква от заявителя представяне само на документите, предвидени в нормативния акт, определящ реда за извършване на административната услуга.

3. Извършващият административната услуга в ОД "Земеделие" – Кърджали не може да изисква от заявителя доказване на факти и обстоятелства от значение за извършване на административната услуга, които се установяват от администрацията, към която принадлежи. От заявителя не може да се изисква да доказва отрицателни факти. Когато е изрично предвидено удостоверяването на факта да става с документ, издаването му може да бъде поискано със заявлението за извършване на административната услуга.

4. Извършващият административната услуга в ОД "Земеделие" – Кърджали не може да откаже приемане на писмена декларация на заявителя, с която се установяват факти и обстоятелства, за които нормативен акт не предписва доказване по определен начин или с определени средства.

5. Административната услуга в ОД "Земеделие" – Кърджали може да бъде извършена като устна справка, експертиза, устна или писмена консултация, издаване на удостоверение или друг документ, материални действия и в друга подобна форма.

6. Административната услуга се извършва в исканата форма, освен ако нормативен акт предвижда тя да се извърши в определена форма.

7. При ограничен достъп до обществени услуги поради обективни причини, сроковете започват да текат, от момента на отпадане на причината. При подаване на заявлението служител от ОД "Земеделие" – Кърджали съобщава на заявителя за отлагането на

административната услуга. Гражданинът се уведомява веднага, когато причината, поради която достъпът му до обществената услуга е бил ограничен, отпадне.

8. Административна услуга в ОД "Земеделие" – Кърджали се извършва само след заплатена такса, като номера на квитанцията задължително се вписва във воден за целта регистър.

9. Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена в законоустановения срок.

10. Служителят, отговарящ за административно обслужване е длъжен да дава информация за движението по преписките на гражданите.

11. Служителят разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането по безкасов път/с платежен документ/.

(3) Когато заявителят на административна услуга реши да оттегли заявлението си, то се извършва с изричен отказ от провеждане на процедурата с подпис на заявителя. В регистъра (дневника и програмата) номерът, под който е била заявена услугата не се унищожават или заема от друг заявител, а се отбелязва дата на отказа.

Чл.17. (1) Извършването на административна услуга в ОД "Земеделие" – Кърджали се отказва с мотивиран акт.

(2) Отказът да се извърши административна услуга се съобщава в 3-дневен срок от издаването на акта чрез уведомяване на заинтересуваното лице, а когато адресът му не е известен или то не живее на посочения адрес - чрез поставяне на съобщение на таблото за обявления.

Чл. 18. Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

Чл. 19. Работата с предложения и сигнали в ОД "Земеделие" – Кърджали се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 20. Информация за предлаганите услуги и дейности на Областната дирекция, както и общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване, гражданите могат да получат от интернет страницата на дирекцията както и при поискване от служителя, отговарящ за административното обслужване.

Чл.21. (1) Директорът на ОД "Земеделие" – Кърджали приема граждани всяка сряда от 10 до 12.30 ч. и от 13.30 до 17 ч.

(2) Администрацията от ОД "Земеделие" – Кърджали приема граждани всеки ден от 9.00 ч. до 12.00 ч. и от 12.30 ч. до 17.30 ч.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ

ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАН НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 22. В Областна дирекция "Земеделие" – Кърджали и общинските служби по земеделие се използват логото и слоганът на държавната администрация, които са поставени на:

1. отличителните знаци и/или материалните носители по чл. 20, ал. 1, т. 6 и съгласно приложение № 7, т. 6 от Наредбата за административно обслужване;
2. указателни табели на входовете на сградите на ОД "Земеделие" – Кърджали и общинските служби по земеделие на територията на Област Кърджали;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
3. интернет страницата на дирекцията;
4. кутиите за мнения и коментари;
5. хартата на клиента;

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО

ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ ПЪРВИ УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл.23. (1) Административното обслужване в Областна дирекция “Земеделие“ – Кърджали се осъществява при задължително спазване 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 административното 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. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
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 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) Од “Земеделие“ – Кърджали има приета Харта на клиента, която е публикувана на интернет страницата на дирекцията и на информационните табла в Од “Земеделие“ – Кърджали и на общинските служби по земеделие.

(3) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

Чл.24. (1) Областна дирекция “Земеделие“ – Кърджали поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации и други като осъществява измерване на удовлетвореността им от предлаганите услуги чрез:

- попълване на формуляри за обратна връзка ;
- пощенските кутии за сигнали и предложения;
- интернет страницата на дирекцията;

(2) Данните по чл.31, ал.1. се използват за установяване наличието на проблеми и се вземат решения за тяхното отстраняване.

РАЗДЕЛ ВТОРИ РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ. МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл.25. (1) Гражданите имат право да отправят към Областната дирекция своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване в Анкетна карта за обратна връзка с клиента, писмен сигнал в кутиите за мнение и сигнали или чрез интернет страницата на Областната дирекция.

(2) В електронната страница на Областната дирекция се публикува и своевременно актуализира информация за извършваните административни услуги. На интернет страницата на Областната дирекция се съдържат:

- консултации в рубрика “Контакти с нас”;
- рубрика “Сигнали за корупция”;
- други материали, свързани с административното обслужване.

Чл.26. (1) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията на работа и дейността на ОД „Земеделие“ – Кърджали и териториалните и звена – Общински служби по земеделие или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на тези органи. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавното имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(2) Тези правила не се прилагат за предложения и сигнали, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

Чл.27. Всеки гражданин или организация може да подаде сигнал до Областна дирекция “Земеделие“ – Кърджали.

Чл.28. (1) Директорът на Областна дирекция “Земеделие“ – Кърджали отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

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

Чл.29. (1) Писмените сигнали или предложения се приемат и завеждат в деловодната система на дирекцията. След като получат резолюция от Директор Областна дирекция “Земеделие“ – Кърджали се предават на директор Дирекция „АПФСДЧР“ за разпределяне към служител от дирекцията с юридическо образование за извършване на проверка в зависимост от тежестта на обвинението, може да бъде сформирана комисия за разглеждане на сигнала.

(2) В Областна дирекция “Земеделие“ – Кърджали не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(3) Постъпилите предложения и сигнали в Областна дирекция “Земеделие“ – Кърджали, 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.

(4) Чрез системата Eventis за документооборота на цялата администрация, която служи за регистрация на документите, се следи ходът на преписката и се получават справки за текущото състояние на служебните преписки.

(5) Информация и консултации относно административното обслужване на Областната дирекция се предоставят и по телефона на деловодството.

(6) Производството по разглеждане на предложенията и сигналите приключва с решение за отказ те да бъдат уважени или с изпълнение на постановеното положително решение.

(7) Съобщаването на решението на подателя на предложението или сигнала става по реда на чл. 61 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 30. Информационните и комуникационни канали в Областна дирекция “Земеделие“ – Кърджали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

Чл.31. (1) Областна дирекция "Земеделие" – Кърджали отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

(2) Със заповед на Директора се определят служителите, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО.

(3) Служителите по ал.2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ССАО са включени в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Чл.32. В Областна дирекция "Земеделие" – Кърджали има създадена организация за събиране и предоставяне на информация за обратна връзка от потребителите.

(1) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

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. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. описание на пътя на потребителя;
8. провеждане на социологически проучвания;
9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
11. анализ на вторична информация.

(2) В ОД „Земеделие“ – Кърджали се прилагат и са задължителни методите за осъществяване на обратна връзка по ал. 1, т.1, т. 2, 4, т. 9 и т. 10:

- извършване на анкетни проучвания – разработена е „Анкетна карта за проучване на удовлетвореността от административното обслужване“, която е оповестена на Интернет страницата на ОД „Земеделие“ – Кърджали. Отпечатани са бланки с анкетни карти и са поставени на видно място в Центъра за административно обслужване, като е осигурена възможност за попълване на място и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия.

- провеждане на консултации със служителите - провеждат се регулярни консултативни срещи между служителите в Центъра за административно обслужване, служителите от специализираната администрация и ръководните за организацията на административното обслужване в ОД „Земеделие“ – Кърджали лица, на които се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали – разработени и оповестени на Интернет страницата на ОД „Земеделие“ – Кърджали са „Вътрешни правила за приемане, регистриране и проверка на сигнали за корупция в ОД „Земеделие“ – Кърджали.

- осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“ – на телефон 0800 20 200 потребителите могат да подадат своя сигнал или предложение.

- осигуряване на приемно време за граждани и организации – директорът на ОД „Земеделие“ – Кърджали приема граждани всяка сряда от 10.00 до 12.30 ч. и от 13.30 до 17.00 ч., а администрацията от ОД „Земеделие“ – Кърджали приема граждани всеки ден от 8.30 ч. до 17.30 ч. с непрекъсваем режим на работа.

(3) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(4) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса, и с представителите на гражданското общество при поискване и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно;

(5) В резултат на получената, анализираната и консултираната 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. Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад по ал. 7 и/или по друг начин.

(6) Всяка година до 31 юли (за първо полугодие) и до 31 януари на следящата календарна година (за второ полугодие), Областна дирекция "Земеделие" – Кърджали изготвя доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които се публикуват на Интернет страницата на Областната дирекция.

(7) Областна дирекция "Земеделие" – Кърджали спазва изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на доклади за оценка на удовлетвореността на потребителите.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

ВЗАИМДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Чл. 33 (1) Взаимодействието с омбудсмана е регламентирано в Закона за омбудсмана и в Правилника за организация на дейността на омбудсмана.

(2) Взаимодействието с обществения посредник по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване се урежда с правилник, приет от съответния общински съвет съгласно чл. 21а от Закона за местното самоуправление и местната администрация.

ГЛАВА ВТОРА РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл.34 (1) Цялостното ръководство и контрол по организацията на административното обслужване и взаимодействие между звената в Областна дирекция "Земеделие" – Кърджали се осъществява от Главния секретар.

(2) Главният директор ГД "Аграрно развитие" осъществява пряк надзор върху служителите от Главната дирекция и упражнява контрол, относно спазването на сроковете по преписки.

(3) Директорът на дирекция „АПФСДЧР“ осъществява пряк надзор върху служителите от дирекцията и упражнява контрол, относно спазването на сроковете по преписки.

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

(5) Настоящите вътрешни правила подлежат на актуализация при промяна в нормативната уредба, отнасяща се до административното обслужване, дейностите и функциите на Областна дирекция "Земеделие" – Кърджали

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. "Потребител" е всеки гражданин или организация, които 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, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

§2. "Подходящо техническо оборудване" са електронни информационни табла, видео-екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигуран безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.

§3. "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 административни органи, първични администратори на данни, независимо дали тази данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;

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

§5. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което администрацията на Областната дирекция се ангажира да спазва.

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

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