



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - КЮСТЕНДИЛ

2500, Кюстендил, ул. "Демокрация" 44, тел.-факс 55-02-71, E-mail odzg_kyustendil@mzh.government.bg



УТВЪРЖДАВАМ.....

ДАТА: 02.11.2017 г.

/ДИМИТРИНА ХРИСТОВА/

НА ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - КЮСТЕНДИЛ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ

В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – КЮСТЕНДИЛ



КЮСТЕНДИЛ 2017

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 АПК, Закона за администрацията и други нормативни документи/, точно, добросъвестно и безпристрастно, 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. експертните, представляващи законен интерес за физическо и юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължение на администрацията на държавен орган или овластена администрация;

Чл.5. (1) Областна дирекция „Земеделие“ – Кюстендил, гарантира вътрешни стандарти за качеството 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 комуникации канали-посещения 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;

РАЗДЕЛ ПЪРВИ
ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ, ИЗИСКВАНИЯ

Чл.8. (1) Функциите на „звено за административно обслужване“ се изпълняват от служител от общата администрация - дирекция „Административно-правна, финансова-стопанска дейност и човешки ресурси“, в длъжностната характеристика на които са включени компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.

(2) Работното време на звеното за административно обслужване е от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа, без прекъсване в рамките на обявеното работно време на администрацията.

(3) 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.

(4) В териториалните звена на Областната дирекция, функциите на „звено за административно обслужване“ се осъществява от служител, определен от началника на общинската служба по земеделие, в длъжностната характеристика на които са включени компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.

(5) Ръководството и администрацията на Областната дирекция „Земеделие“ – Кюстендил се намират на адрес: град Кюстендил, ул. „Демокрация“ 44, ет. 9 и ет. 10.

(6) Общинските служби по земеделие и офисите към тях се намират на следните адреси:

ОД „Земеделие“ и ОСЗ	Адрес	Тел./факс	Имейл
ОД „Земеделие“ - Кюстендил	2500, гр. Кюстендил, ул. „Демокрация“ № 44, ет. 9	078/55 02 71, 078/55 72, 078/55 02 73 факс 078/ 55 03 37	odzgknl@abv.bg
Кочериново	2640, гр. Кочериново, Пл. „Трети март“ № 1, ет. 2	07053/20 62	osz_kocherinovo@abv.
Офис Рила	2630, гр. Рила, „ Васил Демиревски“ № 2	07054/20 55	osz_rila@abv.bg
Офис Бобошево	2660, гр. Бобошево, ул. „Иван Кепов“ № 3, ет. 2	07046/23 84	oszg_boboshevo@abv.
Бобов дол	2670, гр. Бобов дол, ул. „27-ми октомври“ № 27	0702/6 23 21	oszgbobvdol@abv.bg
Дупница	2600, гр. Дупница, пл. „Македония“ № 3	0701/4 43 20 0701/5 23 64	oszg_dupnica@abv.bg
Офис Сапарева баня	2650, гр. Сапарева баня, ул. „Германея“ № 1	0707/2 34 44	oszgsb@abv.bg
Кюстендил	2500, гр. Кюстендил ул. „Демокрация“ № 44, ет. 11	078/55 03 55 078/55 03 56 078/55 03 57 078/55 03 58	oszgknl@abv.bg
Офис Трекляно	2557, с. Трекляно, общ. Трекляно	0879 069152	oszg_treklyano@abv.b
Невестино	2595, с. Невестино ул. „Владимир Поптомов“ № 29	07915/24 42	oszg_nev@abv.bg

(7) Достъпът до деловодствата на всички звена е неограничен и за местонахожденията им са поставени указателни табели на български език и английски език.

16. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;
17. създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването на Областната дирекция;
- (2) Регистрацията на документите в деловодството на Областната дирекция се извършва при спазване на реда, определен в Инструкцията за организация на документооборота и работата с документи в Областната дирекция.
- (3) При необходимост от по-компетентна информация, служителя се обръща към служител с юридическо образование и/или конкретен компетентен експерт от администрацията.
- (4) При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите, се сигнализират охранителните органи.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

ИНФОРМАЦИЯ И ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.10 (1) Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести в ОД „Земеделие“–Кюстендил се подават чрез звеното за административно обслужване, както предложения и сигнали.

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

(3) 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.

(4) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в администрацията, заявителят подава едно искане в „звеното за административно обслужване“, което организира изпълнението по служебен път.

Чл.11 (1) Всички устни заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения се отразяват в писмен протокол /Приложение № 1/, съставен от служители на ОДЗ /ОСЗ/. Съставения протокол се подписва от подателя на заявлението, искането, жалбата, протеста, сигнала или предложението, освен когато са подадени по телефона, от служителя съставил протокола и от служителя присъствал при съставянето му.

(2) След отразяването им в протокола, подадените по реда на чл. 11 заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират, резолират и обработват по общия ред.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Заявяването на услугата пред Областна дирекция”Земеделие” – Кюстендил за комплексно административно обслужване, се извършва със заявление, съгласно примерен образец (Приложение № 2). Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г.

(4) 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.

Чл.12. 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.13. (1) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от звеното за административно обслужване и служителите от

2. Извършващият административната услуга в ОД „Земеделие“ – Кюстендил може да изисква от заявителя предоставяне само на документите, предвидени в нормативен акт, определящ реда за извършване на административната услуга;
 3. Извършващият административната услуга в ОД „Земеделие“ – Кюстендил 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“ – Кюстендил 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“ – Кюстендил може да бъде 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“ – Кюстендил съобщава на заявителя за отлагането на административната услуга. Той се уведомява веднага, когато причината, поради която достъпът му до обществената услуга е бил ограничен, отпадне;
 8. Административната услуга в ОД „Земеделие“ – Кюстендил се извършва само след заплатена такса, ако нормативен акт предвижда това като номера на квитанцията задължително се вписва във воден за целта регистър;
 9. Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочено в законоустановения срок;
 10. Служителят отговарящ за административното обслужване е длъжен да дава информация за движението по преписката на гражданите;
- (4) Когато заявителят на административната услуга реши да оттегли заявлението си, то се извършва с изричен отказ от провеждане на процедурата с подпис на заявителя. В регистъра /дневника/ номерът, под който е била заявена услугата не се унищожават или заема от друг заявител, а се отбелязва дата на отказа.

Чл.16. (1) Извършването на административна услуга се отказва с мотивиран акт.

(2) Отказът да се извърши административна услуга се съобщава в 3-дневен от издаването на акта чрез уведомяване на заинтересуваното лице, а когато адресът му не е известен или то не живее на посочения адрес, срокът започва да тече след публикуване на съобщението на Интернет страницата на Областната дирекция и поставяне на таблото за обявления.

Чл.17. Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

Чл.18. Работата с предложения и сигнали в ОД „Земеделие“ – Кюстендил се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.19. Информация за предлаганите услуги и дейности на Областната дирекция, както и общите и собствени стандарти за качество на административното обслужване, гражданите могат да получат от интернет страницата на дирекцията както и при поискване от служител, отговарящ за административното обслужване.

Чл.20. (1) Директорът на ОД „Земеделие“ – Кюстендил приема граждани всяка сряда от 10 до 12.00 часа и от 13.00. до 16.00 часа.

общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез:

1. попълване на формуляри за обратна връзка – Анкетна карта;
2. пощенски кутии за сигнали и предложения, похвали и оплаквания;
3. интернет страницата на дирекцията;

(3) Областна дирекция „Земеделие“ – Кюстендил, отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър. Неопходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

(4) Със заповед на директора на ОД „Земеделие“ – Кюстендил, са определени служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА. Същите са отговорни за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА. Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Чл.24. (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 мнения и сигнали или чрез интернет страницата на Областната дирекция.

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

1. точно наименование на структурата на администрацията;
2. седалище, адрес, телефони, адрес на електронна поща;
3. работно време на администрацията;
4. видовете административни услуги, извършвани от Областната дирекция;
5. описание на административните услуги и таксите, които се събират за съответните услуги и законово основание за това;
6. типовете формуляри и бланки за административно обслужване;
7. нормативните актове за административно обслужване;
8. консултации в рубрика „Контакти с нас“;
9. рубрика „Сигнали за корупция“;
10. други материали, свързани с административното обслужване;

Чл.25. (1) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията на работа, а сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавното имущество или бездействие на административните органи и длъжностни лица.

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

Чл.26. Всеки гражданин или организация може да подаде сигнал до Областна дирекция „Земеделие“ – Кюстендил.

Чл.27. (1) Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ – Кюстендил отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл.33. (1) Контрол по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от Директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Кюстендил.

(1) Цялостното ръководство и контрол по организацията на административното обслужване и взаимодействие между звената в Областна дирекция „Земеделие“ – Кюстендил се осъществява от Главния секретар на Областната дирекция.

(2) Главния директор на ГД „Аграрно развитие“ осъществява пряк надзор върху служителите от Главната дирекция и упражнява контрол, относно спазването на сроковете по преписки. До 5-то число на месеца, представя на Главния секретар, справка за просрочените преписки през предходния месец и причините.

(3) Директорът на дирекция „АПФСДЧР“, изготвя годишния доклад за състоянието на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ - Кюстендил и го предоставя на Главния секретар.

(4) Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актове, 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“ – Кюстендил.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от ОДЗ/ОСЗ.

§2. „Потребител на административна услуга“ е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги¹ подава жалба сигнал предложение и др.

§3. „Комплексно административно обслужване“ е такова обслужване при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, 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

§4. „Запитване“ е всяка искане на информация относно структурата и дейността на администрацията на Областната дирекция, както и информацията относно компетентността на други административни услуги.

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

§6. „Стандарт на качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на Областната дирекция се ангажира да спазва.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§7. Екземпляр от настоящите правила се съхранява в „деловодството“, служителя „Човешки ресурси“ и при „Главния секретар“ и е на разположение на служителите на Областната дирекция и общинските служби по земеделие, както и на интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие“ – Кюстендил.

§8. (1) Всички служители са длъжни да се запознаят срещу подпис с тези правила и да спазват разпоредбите им. На новоназначените служители, правилата се връчват едновременно с длъжностната характеристика.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ"- КЮСТЕНДИЛ
 2500, Кюстендил, ул. "Демокрация" 44, тел.-факс 55-02-71, E-mail odzg_kvustendil@mzh.government.bg

ПРОТОКОЛ

Днес служителят
 на длъжност
 в
 (наименование на звеното)

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

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....
 ул. (ж.к.), тел., факс.....
 електронна поща.....
 устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

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

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....
 като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътреш пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуални административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- лично от звеното за административно обслужване
- по електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:.....
 (подпис)

Заявител:
 (подпис)

)

)