



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**Министерство на земеделието, храните и горите
Областна дирекция "Земеделие" гр. Ловеч**

**УТВЪРЖДАВАМ:
ИНЖ. МАРИЯ ДИМИТРОВА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР
ОД "ЗЕМЕДЕЛИЕ" ЛОВЕЧ**

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
НА ГРАЖДАНИТЕ И ЮРИДИЧЕСКИТЕ ЛИЦА
В ОД "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ЛОВЕЧ**

/Утвърдени със Заповед №РД-04-70/19.05.2020г. на Главния секретар на ОД "Земеделие" - Ловеч/

**ЛОВЕЧ
2020г.**

Глава първа.
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

РАЗДЕЛ ПЪРВИ.
ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ

Чл.1. (1) Настоящите вътрешни правила, наричани по-нататък “правилата”, се изготвят и утвърждават на основание Наредбата за административно обслужване/ изм. и доп ДВ. бр.61 от 2017г., изм. и доп. ДВ. бр.7 от 22 Януари 2019г., изм и доп. ДВ. бр. 9 от 31 януари 2020г./ и Устройствен правилник на областните дирекции “Земеделие”, в сила от 26.01.2010 г., обн.ДВ. бр.7 от 26.01.2010 г., посл. изм. и доп ДВ. бр.40 от 5 май 2020 г.

(2) Правилата уреждат:

1. взаимодействието между структурите в Областна дирекция „Земеделие” – Ловеч от общата и специализирана администрация и общинските служби по земеделие като териториални звена, които осъществяват административното обслужване;

2. организация и взаимодействието на Звената за административно обслужване и Центъра за административно обслужване и последователността на извършваните от тях дейности;

3. реда за регистрация на подадените заявления/искания за предоставяне на административни услуги, жалби, протести, сигнали и предложения;

4. извършване 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.

5. прилаганите методи за обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. повишаване на квалификацията на служителите работещи по линия на административното обслужване;

7. контрола на административното обслужване в ОД „Земеделие” – Ловеч.

Чл.2. (1) Целта на настоящите вътрешни правила е:

1. да повишат качеството на административното обслужване и да улеснят потребителите на административни услуги при получаване на информация относно извършваните услуги;

2. Правилата се прилагат, доколкото в закон или подзаконов нормативен акт не е предвидено друго.

РАЗДЕЛ ВТОРИ.
ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3. (1) Административното обслужване в Областната дирекция “Земеделие” – Ловеч 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) Предоставянето на електронни административни услуги е съответствие със Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронни административни услуги, приета с Постановление №3 на Министерски съвет от 09.01.2017г., при спазване на следните принципи:

1. намаляване на административната тежест на гражданите и бизнеса чрез представяне на възможностите за заявяване и получаване на административните услуги по електронен път;

2. осигуряване на автоматизиран и непрекъснат процес по заявяване и заплащане на предоставяните електронни услуги;

3. предоставяне на широк набор от доказали качеството си съвременни технически средства и технологии за подписване на електронни документи, което води до сигурността на предлаганите услуги;

4. активно използване на възможността за еднократно събиране на данни чрез извличането им от съответните първични регистри.

(3) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по ал. 1, освен ако в закон е предвидено друго.

(4) Областната дирекция “Земеделие” – Ловеч периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(5) При осъществяване на административното обслужване Областната дирекция “Земеделие” – Ловеч 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) Административните услуги, предоставяни от Областната дирекция “Земеделие” – Ловеч, вписани в Регистъра на услугите и режимите чрез интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), са публикувани на интернет страницата на Дирекцията, секция административен регистър–
<http://iisda.government.bg/>

(2) При осъществяване на административното обслужване структурите осигуряват задължителната информация по чл.16 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерски съвет от 2006г. (обнародвана в ДВ.бр. 78 от 2006г.)

Чл.5. (1) Областната дирекция “Земеделие” – Ловеч 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” – Ловеч 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

Чл.6. (1) Според характера на дейността, която извършват, административните звена в ОД“Земеделие“ Ловеч са обособени в обща и специализирана администрация.

(2) Общата администрация е организирана в дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“.

(3) Общата администрация създава условия за осъществяване на дейността на специализираната администрация и извършва техническите дейности по административното обслужване.

Чл.7.(1) Специализираната администрация е организирана в Главна дирекция „Аграрно развитие“.

(2) В състава на Главна дирекция „Аграрно развитие“ се включват общинските служби по земеделие като териториални звена.

(3) Специализираната администрация подпомага и осигурява осъществяването на правомощията на директора. Функциите са подробно описани в Раздел IV на Устройствен правилник на областните дирекции „Земеделие“.

Чл.8 Ръководителите на структурите по чл.6, ал.1:

1.Създават организация за осигуряване на необходимата информация за административното обслужване на територията на област Ловеч;

2.Извършват периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и извършване на контрол на тези дейности

3.Изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година. Докладът се базира на основа на извършени проучвания, съгласно приложение №2 към Решение №246 на Министерски съвет от 2020г.

РАЗДЕЛ ВТОРИ.

МЕТОДИЧЕСКО РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл.9(1) Цялостното ръководство и контрол по организацията на административното обслужване и взаимодействие между звената в Областна дирекция “Земеделие“ – Ловеч се осъществява от Главния секретар, Директора на дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“ и Главния директор на главна дирекция „Аграрно развитие“, които:

1. обезпечават общата организация на административното обслужване по направление на дейност, като издават методически указания за извършване на административните услуги;
2. следят за промените в нормативните актове и създават организация по прилагането им;
3. разработват необходимите за осъществяване на дейността образци на бланки и документи;
4. осигуряват необходимата информация за административно обслужване съгласно Глава втора, раздел трети от Наредбата за административно обслужване;

5. извършват периодичен анализ за необходимостта и /или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане и извършване контрол на тези дейности;
6. издават указания до териториалните звена за измерване удовлетвореността на потребителите съгласно Приложение №2 към Решение №246 на Министерски съвет от 2020г.;
7. дават указания на териториалните звена относно обучението на служителите по направление на дейност;
8. осъществяват планов контрол и извършват проверки по конкретни сигнали по отношение на териториалните звена по направление на дейност.

(2) 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.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.10. (1) Функциите на „център за административно обслужване” (ЦАО) в Областната дирекция “Земеделие” – Ловеч, се изпълняват от служител към дирекция “Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси” в стая № 702, ет.7 в сградата на областен управител, ул. „Търговска“ №43.

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

(3) Работното време на ЦАО е от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа, без прекъсване на 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” – Ловеч 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 Ловеч, представляващи териториални звена на Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч, функциите на „център за административно обслужване” (ЦАО) се осъществява от служител, определен от началника на общинската служба по земеделие.

(9) Ръководството, администрацията на Областната дирекция “Земеделие” – Ловеч и Офисите на общинските служби по земеделие се намират съответно на адреси:

- **Областна дирекция “Земеделие” (ОДЗ) гр. Ловеч, ул. “Търговска” №43, ет.7, стая №702.** Спирка Районен съд, бул. “България“, автобусни линии 2 и 3.
- **Общински служби по земеделие (ОСЗ):**
- ОСЗ Ловеч – гр. Ловеч, ПК 5500, ул. ”Търговска” № 24, ет. 2, стая №228

- ОСЗ Ловеч – ИРМ Летница – гр. Летница, ПК 5570, гр. Летница, бул. ”България” №19, ет.4,
- ОСЗ Троян – гр.Троян ПК 5600, пл. ”Възраждане” №1, стая №3
- ОСЗ Троян – ИРМ Априлци – гр. Априлци, ПК 5641, ул. ”Васил Левски” №109, ет.2
- ОСЗ Тетевен – гр.Тетевен, ПК 5700, ул. ”Димитър Благоев” №2А, стая №212
- ОСЗ Тетевен – ИРМ Ябланица – гр.Ябланица, ПК 5750, пл. ”Възраждане” №3 ет.3, стая №303
- ОСЗ Луковит – гр.Луковит, ПК 5770, ул. ”Момчилец” №3, ет.4, стая №13
- ОСЗ Угърчин – гр.Угърчин, ПК 5580, пл. ”Свобода” №13А, ет.2

(10) За ориентация на потребителите на входа на административната сграда на Областната дирекция ”Земеделие” – Ловеч, 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.

(11) 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. информационни 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, храните и горите и лого 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” – Ловеч, както и общинските служби по земеделие на територията на Област Ловеч, 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 елементи за адаптиране на служебните помещения (рампи, адаптиран достъп до ЦАО чрез асансьор, както и безжични звънци със специално поставени указателни табели към него).

Чл.11.(1) Служителят, извършващ административно обслужване изпълнява следните функции:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. отговаряне на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до администрацията на Областната дирекция, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разясняване на изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
4. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства в случай на осигурена възможност за картови плащания;
5. приемат и регистрират заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

б. 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 на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци 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 Дирекцията;

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.

(2) 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 Дирекцията.

(3) При необходимост от по-компетентна информация, служителят се обръща към служител с юридическо образование и/или конкретен компетентен експерт от администрацията.

(4) 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.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ

ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ.

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12. 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“ – Ловеч 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“ – Ловеч, заявителят подава едно искане в ЦАО, което организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

Чл.13. ОД “Земеделие“ – Ловеч организира предоставянето на административни услуги така, че от гражданите да се изискват все по-малко и все по-малко документи.

(1) В ОД “Земеделие“ – Ловеч 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“ – Ловеч 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 лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

Чл.14. При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до директора на Дирекцията 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.15. (1) Комплексното обслужване в ОД “Земеделие“ – Ловеч 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“ – Ловеч 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.16. (1) Административната услуга в ОД “Земеделие“ – Ловеч 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.17. (1) Всяко физическо или юридическо лице може да поиска административна услуга от ОД “Земеделие“ – Ловеч, 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“ – Ловеч 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“ – Ловеч 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“ – Ловеч 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“ – Ловеч 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“ – Ловеч 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“ – Ловеч 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“ – Ловеч 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 унищожава или заема от друг заявител, а се отбелязва дата на отказа.

Чл.18. (1) Извършването на административна услуга в ОД “Земеделие“ – Ловеч 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. 19. Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

Чл. 20. Работата с предложения и сигнали в ОД “Земеделие“ – Ловеч се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 21. 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 служител, отговарящ за административното обслужване.

Чл.22. Предоставянето на достъп до обществена информация се извършва в съответствие със Закона за достъп до обществена информация и утвърдените от директора на дирекция вътрешни правила.

Чл.23. Обработването на лични данни се извършва в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на личните данни и относно свободното движение на такива и за отмяна на Директива 95846/ЕО, Закона за защита на личните данни и утвърдените от директора на дирекцията вътрешни правила.

Чл.24. Срокът за обработване и отговор на запитвания от общ характер, е до 5 работни дни ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща, и веднага, или не по късно от 10 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг онлайн комуникационен канал.

Чл.25. (1) Директорът на ОД “Земеделие“ – Ловеч приема граждани всеки вторник от 10 до 12 часа и от 14 до 16ч., като при спешни и неотложни въпроси се приемат и извън обявения приемен ден.

(2) Администрацията от ОД “Земеделие“ – Ловеч приема граждани всеки ден от 9.00 ч. до 17.30 ч.

Чл.26. При служебна необходимост и с цел осъществяване на качествено и в срок административно обслужване директорът на дирекцията може да променя утвърдения работен график на служителите, както и да пренасочва определени от него служители в рамките на структурата.

РАЗДЕЛ ПЕТИ

ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАН НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 27. В Областна дирекция “Земеделие“ – Ловеч 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“ – Ловеч и общинските служби по земеделие на територията на Област Ловеч;
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.

ГЛАВА ТРЕТА

РАЗДЕЛ ПЪРВИ

ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл.28. (1) Административното обслужване в Областна дирекция “Земеделие“ – Ловеч се осъществява при задължително спазване на общи и собствени 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 административното 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“ – Ловеч има приета Харта на клиента, която е публикувана на интернет страницата на дирекцията и на информационните табла в ОД „Земеделие“ – Ловеч 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;
3. списък на административните услуги /режими/ с номер в регистъра на услугите;
4. основните нормативни актове, свързани с дейността на служителите;
5. протокол за устно заявяване на услуга;
6. заявление за КАО.

Чл.29. (1) Обратната връзка при оценка на качеството на административното обслужване се осъществява чрез следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. пощенските кутии за сигнали и предложения;
3. провеждане на консултации със служителите;
4. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
5. анализ на сигнали, предложения жалби и похвали;
6. анализ на публикации;
7. интернет страницата на дирекцията.

(2) Данните по чл.29, ал.1. се използват за установяване наличието на проблеми и се вземат решения за тяхното отстраняване.

Чл.30. (1) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията на работа и дейността на ОД „Земеделие“ – Ловеч 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.31. Всеки гражданин или организация може да подаде сигнал до Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч.

Чл.32. (1) Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

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

Чл.33. (1) Писмените сигнали или предложения се приемат и завеждат в деловодната система на дирекцията. След като получат резолюция от Директор Областна дирекция “Земеделие“ – Ловеч 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“ – Ловеч 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“ – Ловеч, 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 направеният 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. 34. Информационните и комуникационни канали в Областна дирекция “Земеделие“ – Ловеч се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, интернет страницата на дирекцията, както и по друг подходящ начин.

(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 1 април Областна дирекция “Земеделие“ – Ловеч изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на Интернет страницата на Областната дирекция.

(7) Областна дирекция “Земеделие“ – Ловеч спазва изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерски съвет.

РАЗДЕЛ ВТОРИ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Чл. 35 (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 ЧЕТВЪРТА

КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.36. Контролната дейност във връзка с предоставяне на административните услуги обхваща извършване на проверки за точното спазване на определените срокове, резултати и качество на административното обслужване.

Чл.37. (1) Дейността по контрол се осъществява от:

1. Главния секретар;
2. Директорите на дирекции по чл.6 и чл.7;
3. Началници на общински служби по земеделие.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите на административните услуги, чрез извършване на справки за движението на препискителично в Зентъра за административно обслужване, както и чрез подаване на жалба относно качеството на административното обслужване.

1. Сроковете за предоставяне на съответната административната услуга се определят от съответния нормативен акт (на сайта на Дирекцията в секция Административно обслужване, бланки и образци към тях са описани сроковете за всяка административна услуга);

2. При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи представянето на административната услуга в срок, когато той не е административно определен или поради други обстоятелства, същият може да бъде удължен, като това се отразява в деловодно информационната система EVENTIS.

Чл.38. (1). Ръководителите по чл.37,ал.1 упражняват контрол по повод административното обслужване и спазването на нормативните актове.

1. Контролът на административното обслужване се извършва:

- периодично;
- планово;
- внезапно.

2. Контролът на административното обслужване се извършва съобразно в съответствие с нормативните актове, методологии и указания на Министерски съвет.

(2). 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.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. По смисъла на наредбата:

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 осигурен 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.

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

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

8. "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

Заключителни разпоредби

§1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОД“Земеделие“ Ловеч се издават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление на Министерския съвет от 2006г.(обнародвана в ДВ.бр.78 от 2006г., посл.изм.и доп. ДВ. бр.9 от 31 януари 2020г.).

§2. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОД“Земеделие“ Ловеч са утвърдени със Заповед № РД-04-70/19.05.2020г. на главния секретар на дирекцията и влизат в сила от датата на утвърждаването им.

§3. Общата организация за изпълнението на Вътрешните правила и контрола по прилагането им се осъществява от главния секретар на ОД“Земеделие“ Ловеч.

§4 Изменения и допълнения на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ОД“Земеделие“ Ловеч се извършват по реда на приемането им.