

Приложение към Заповед № РД-04-30-1/28.02.2019г.

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**ДАТА: 28.02.2019г.**

**ИНЖ. МАРИЯ ДИМИТРОВА**

**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА**

**ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ” –**

**ГР. ЛОВЕЧ**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА**

**ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” - ЛОВЕЧ**

****

**ЛОВЕЧ**

**2019г.**

**РАЗДЕЛ** **І**

**Общи положения**

**ГЛАВА ПЪРВА**

**ОБХВАТ**

Чл.1. С настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване на Областна дирекция „Земеделие” - Ловеч и нейните териториални звена-Общински служби по земеделие (наричани по-долу, за краткост „Правила”), се утвърждават вътрешни правила за работа във връзка с приложението на Административно процесуалния кодекс, Закона за администрацията, Вътрешни правила за достъп до обществена информация в ОД „Земеделие”- Ловеч, Закон за държавния служител, Кодекса на труда, Решение №357/29.06.2017г на Министерски съвет, Решение №704/05.10.2018г на Министерски съвет, Наредба за административното обслужване, приета с ПМС №246/13.09.2006г., обн. ДВ, бр.78/26.09.2006г., посл. изм. и доп. ДВ. бр.61 от 28 Юли 2017г., Устройствен правилник на областните дирекции „Земеделие”, обн. ДВ. бр.7/26.01.2010 г., посл. изм. и доп. ДВ. бр.12 от 12 Февруари 2016 г., Харта на клиента и стандарти за административно обслужване на Областна дирекция „Земеделие”-Ловеч.

Чл.2. Настоящите правила имат за цел:

⮚ Да улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги извършвани в Областна дирекция „Земеделие”-Ловеч и Общинските служби по земеделие.

⮚ Да се регулира взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия;

⮚ Да се повишат ефективността и качеството на работа, финансовата и трудова дисциплината;

⮚ Да се постигане високо качество на предоставяните услуги, като се намалят разходите и времето за предоставяне на услуги на гражданите и се осигури добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите;

⮚ Да се постигане прозрачност в процес на административното обслужване;

⮚ Да се оптимизира дейността по приемане, разпределение и предаване на документи, както и да се подобри контрола по спазване на сроковете; текущо и архивно запазване на документите;

⮚ Предоставяне на гражданите списъци с необходимите документи по различните процедури.

**ГЛАВА ВТОРА**

**РЕД И ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА**

**2.1. Принципи на работа и административно обслужване**

Чл.3. При изпълнение на служебните си задължения служителите са длъжни да имат поведение, което да не накърнява престижа на държавната служба и не уронва престижа на Министерство на земеделието, храните и горите.

Чл.4. Административното обслужване в Дирекцията се осъществява при спазване на принципите за:

⮚ законност;

⮚ служебно начало;

⮚ откритост и достъпност;

⮚ отговорност и отчетност;

⮚ ефективност и ефикасност;

⮚ обективност и безпристрастност;

⮚ субординация и координация;

⮚ последователност и предвидимост;

⮚ конфиденциалност.

Чл.5.(1) При изпълнение на служебните си задължения, служителите са длъжни да спазват и защитават правата, законните интереси и свободите на гражданите, както и интересите на държавата.

(2) ОД „Земеделие” Ловеч осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите си за подобряване на административното обслужване.

(3) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар организира обучения, които задължително включват и специализирано обучение за работа с хора с увреждания

**2.2. Организация на административното обслужване и документооборота**

Чл.6. Административното обслужване на гражданите в Дирекцията и Общинските служби по земеделие се организира **на принципа „едно гише”.**

Чл.7.(1) Приемането, регистрирането, разпределянето и предаването на документи, постъпили в Дирекцията, се извършва в стая № 702 от служител на дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“, имащ компетенции и задължения във връзка с деловодното обслужване, който изпълнява функциите на звено за административно обслужване, а в негово отсъствие от служител определен със заповед на директора на дирекцията.

(2) Приемането, регистрирането, разпределянето и предаването на документи, постъпили в Общинските служби по земеделие, се извършва на определеното гише (звеното за административно обслужване) от служител, определен от началника на съответната общинска служба.

(3) Приемането и регистрирането на анкетните карти и формуляри за регистрация на земеделски стопани по Наредба № 3/1999г. за създаване и поддържане на регистър на земеделските стопани, се извършва в стая 805, етаж 8 на Дирекцията на определеното гише от служител, имащ компетенции и задължения във връзка с регистрацията на земеделските стопани, определен с нарочна заповед от директора на дирекцията. На същото място е осигурен прием на документи за хора с увреждания съгласно Закона за хора с увреждания.

(4) Приемното време се утвърждава от директора на Областната дирекция и се огласява чрез информационните табла и на интернет-страницата на Областната дирекция.

(5) Ръководството и администрацията на ОД „Земеделие” Ловеч се намират на адрес: гр.Ловеч - 5500, ул. „Търговска“ №43, ет.7 и 8.

(6) Териториалните поделения на ОД „Земеделие” Ловеч (Общинските служби по земеделие) се намират съответно на следните адреси:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ОСЗ** | **Телефон** | **Имейл** | **Адрес** |
| Ловеч | 068 601 298  068 601 297 | [oszg\_lov@abv.bg](mailto:oszg_lov@abv.bg) | гр. Ловеч  ул.”Търговска” № 24, ет.2 |
| ИРМ Летница | 06941 25 55 | oszg\_letnica@abv.bg | гр.Летница  бул. "България" № 19, ет.4 |
| Луковит | 0697 5 41 25 | oszg\_lukovit1@abv.bg | гр. Луковит  ул.”Момчилец” № 3 |
| ОСЗ Тетевен | 0678 5 42 85  0678 5 21 27 | oszg\_teteven@abv.bg | гр. Тетевен  ул.”Димитър Благоев” № 2А |
| Ябланица | 06991 34 66 | oszg\_yablanitsa@abv.bg | гр. Ябланица  пл.”Възраждане” № 3, ет.3 |
| ОСЗ Троян | 0670 6 26 28 | [oszg\_troyan@abv.bg](mailto:oszg_troyan@abv.bg) | гр. Троян  пл.”Възраждане” № 1 |
| ИРМ Априлци | 06958 32 36 | [oszg\_apriltci@abv.bg](mailto:oszg_troyan@abv.bg) | гр.Априлци  ул..”Васил Левски”№109, ет.2, стая 20 |
| ОСЗ Угърчин | 0693130 81 | oszg\_ugarcin@abv.bg | гр. Угърчин  пл.”Свобода” № 13А |

(7) Приемането, регистрирането, разпределянето и предаването на документи свързани със Закона за регистрация и контрол на земеделската и горската техника, се извършва от инспектори, имащи компетенции и задължения във връзка с регистрацията на земеделска и горска техника и се извършва на адрес: гр.Ловеч - 5500, ул. „Търговска“ №43, ет. 8, стая 806.

(8) Работното време за всички звена предоставящи административни услуги е от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа, без прекъсване. Прекъсването за обедна почивка на служителите в звената за административно обслужване се извършва последователно от 12.00 до 12.30 за единия и от 12.30 до 13.00 часа за другия служител по взаимно договаряне помежду им.

(9) 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.

(10) Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси” в Дирекцията води дневник за случаите на удължено работно време на звеното за административно обслужване и ежемесечно уведомява Главния секретар за същите, като прави предложение за компенсиране на положения извънреден труд;

(11) За ориентация на потребителите на входа на административната сграда на Областната дирекция“Земеделие”- Ловеч, както и на сградите на териториалните звена са поставени подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страницата на Дирекцията.

Чл.8. Деловодната дейност включва:

⮚ приемане, разпределение и предаване на документите;

⮚ регистрация и контрол по спазване на сроковете;

⮚ предоставяне на справочна информация във връзка с съдържанието, регистрирането и движението на документите;

⮚ текущо съхраняване на документите.

⮚ приемане на заявления и регистрация на устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

⮚ приемане и регистрация на устно внесени искания по Наредбата за административното обслужване, съгласно приложения протокол **(Приложение № 1)**.

Чл.9. Служителят, извършващ административно обслужване в ОД „Земеделие”-Ловеч и в териториалните звена изпълнява следните функции:

⮚ предоставя информация за административните услуги, които се извършват от ОДЗ и ОСЗ на достъпен и разбираем език;

⮚ указва и разяснява на потребителите на заявените административни услуги възможността за различни начини на плащане на дължимите такси по банков път, в брой и в случай на внедрен ПОС терминал, по електронен път с платежна карта;

⮚ отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в Областната дирекция и Общинските служби по земеделие, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

⮚ разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

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

⮚ приема и регистрира в деловодно-информационната система всички внесени заявления и искания, жалби и протести, подадени на място или получени по електронната поща, след което на вносителя/подателя издава регистрационен номер;

⮚ приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

⮚ извършва проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона за връзка или при посещение на място от потребителя;

⮚ осъществява връзката с останалите звена на ОД „Земеделие“ Ловеч по повод осъществяване на административното обслужване;

⮚ предоставя исканите документи.

**Ред за регистрация на входящата поща**.

Чл. 10.(1) Входящи документи са:

⮚ документи получени по пощата на адрес: гр.Ловеч - 5500, ул. „Търговска“ № 43, ет.7, стая №702 и административните адреси на общинските служби по земеделие;

⮚ документи получени по официалната електронна поща на Дирекцията и официалните електронни пощи на Общинските служби;

⮚ документи получени на официалния факс на дирекцията;

⮚ получени на ръка в деловодството на дирекцията и общинските служби по земеделие;

⮚ документи получени чрез електронна деловодна система „Евентис“ от администативни участници в СЕОС.

Чл.11.(1) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършват от служителите в звеното за административно обслужване - Деловодството на Областната дирекция и служители, изпълняващи функции по деловодно обслужване в Общинските служби по земеделие.

(2) Неправилно подадените заявления и искания за извършване на адинистративни услуги, сигнали и предложения до ОД „Земеделие“ Ловеч се препращат не по късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

Чл.12.(1) Всички документи, необходими за извършване на необходимата административна услуга, в това число искания, заявления, сигнали, жалби и предложения се поддават в звената за административно обслужване и след тяхното регистриране на потребителя се дава входящ номер на преписката (регистрационен номер, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена).

(2) Искания/заявления, жалби и протести, сигнали и предложения до Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч се подават и чрез териториалните звена на Дирекцията (Общинските служби по земеделие).

Чл.13. Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч използва автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“ с активирана функция за контрол по изпълнение на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл.14. При приемане на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната деловодна система за регистрация и контрол на преписките.

Чл.15.(1) В електронната деловодна система на Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч се завеждат всички документи, независимо от начина на получаване – в оригинал, по факс, по електронна поща или чрез вътрешен обмен от администрациите, участници в СЕОС.

(2) Въвеждането на документите в документооборотната система на Областната дирекция се извършва чрез скенерни устройства.

(3) В електронната деловодна система за регистрация на служебните преписки се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, подател, тема на документа, начин на получаване на документа, в последствие и резолюция.

(3) Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция на Директора на ОД „Земеделие“ Ловеч и Началниците на Общинските служби по земеделие, в която се определя и срокът за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

(4) По въпроси от смесена компетентност в резолюцията задължително се посочва административното звено, което ще изготви обобщеното становище на ОД «Земеделие» Ловеч.

(5) За лица, институции и фирми които не са регистрирани като участници в СЕОС, становището / отговорът на ОД «Земеделие» Ловеч се изготвя в 3 (три) екземпляра – един с парафи и два без парафи и се подписва от Директора на ОД „Земеделие“ Ловеч, / или определен със заповед служител за заместване/, респективно от началниците на ОСЗ.

(6) Екземплярът, предназначен за съхранение, съдържа двете имена, длъжността, дирекцията и подписа на служителя, изготвил документа, на съответния пряк ръководител и на директора на съответната дирекция, когато подписва Директора на ОД «Земеделие»/началниците на ОСЗ.

(7) За лица, институции и фирми които са регистрирани като участници в СЕОС, становището/ отговорът на ОД «Земеделие» Ловеч се изготвя в 1 (един) екземпляр за съответният регистър и се подписва с електронен подпис от Директора на ОД „Земеделие“ Ловеч, / или определен със заповед служител за заместване/, респективно от началниците на ОСЗ.

Чл.16.(1) При приемането на искания за извършване на административна услуга, служителите в административните звена, предоставят на клиентите за попълване необходимите формуляри на заявления/искания, в зависимост от исканата административна услуга.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършването на административни услуги, свързани с издаването на актове свързани с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I на Административнопроцесуалния кодекс.

(3) Исканията за предоставяне на услуга, внесени устно се отразяват в протокол съгласно образец **(Приложение № 1)**

(4) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и Общинските служби по земеделие (ОСЗ) се подават по електронен път (на публично оповестените електронни пощи на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие) чрез автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“ за участниците в СЕОС, или лицензиран пощенски оператор или факс.

(5) 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 **(Приложение № 2)**.

(6) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

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

⮚ с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган(ОД «Земеделие» Ловеч или ОСЗ); цената на пощенската услуга се заплаща от административния/компетентен орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

Чл.17.(1) При регистрирането на входящите документи, служителите в Деловодството и другите административни звена проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

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

**Ред за регистрация на изходящата поща**.

Чл. 18. (1) За лица, институции и фирми които не са регистрирани като участници в СЕОС

1. Изходящата кореспонденция се изготвя на бланка на ОД „Земеделие“/ съответната общинска служба по земеделие/.

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

3. Изходящите от ОД «Земеделие» Ловеч и Общински служби по земеделие документи се съставят в толкова екземпляра, колкото е броят на адресатите, един екземпляр /оригинал/ за запазване в архива на администрацията и един екземпляр /копие/ за конкретния изпълнител.

4. Изходящата кореспонденция в Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч се подписва от Директора на дирекцията или Главния секретар.

5. Изходящата кореспонденция от Общинските служби по земеделие се подписват от началниците на службите или определени длъжностни лица.

6. За всички документи, в единия от екземплярите, оставащ за архива на администрацията, в долния ляв ъгъл се изписва името, фамилията, длъжността и дирекцията, в която работи служителят, изготвил документа, имената и длъжностите на съгласувалите документа в йерархичен възходящ ред.

7. Получаването на документи “на ръка” от ОД „Земеделие Ловеч и Общинските служби по земеделие се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията, след което оригинала на документа се предава на адресата.

8. Ръководителите на административните звена, съгласували съответния документ, носят отговорност пред Директора на ОД «Земеделие» Ловеч .

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

Чл. 18. (2) Ред за ползване и пазене на печати и щемпели.

1. Печатите и щемпелите на Дирекцията и Общинските служби по земеделие, документите върху които се полагат и длъжностните лица, които ги ползват и съхраняват, се определят със заповед на Директора на Областната дирекция.
2. Кръгъл печат с надпис и номер на Дирекцията се полага от служителите, изпълняващи деловодни функции върху документи, подписани от Директора на Дирекцията. Същият се съхранява в звеното за административно обслужване.
3. Кръгли печати с надпис и следващ пореден номер на Дирекцията се използват и съхраняват от определените по заповед длъжностни лица съобразно функциите им.
4. Кръгли печати с надпис и номер на Общинската служба по земеделие се полагат от служителите, изпълняващи деловодни функции върху документи, подписани от Началника на Общинската служба. Същият се съхранява в звеното за административно обслужване на съответната Общинска служба.
5. В случай на отсъствие на титуляра се подпечатват и документи, подписани от заместници на лицата по т.2 и т.4.
6. Щемпелите за регистриране на входяща и изходяща кореспонденция «вярно с оригинала» и « вярно с електронно подписания оригинал» се използват от служителите, изпълняващи деловодни функции в Областната дирекция и Общинските служби по земеделие и се съхраняват в звенотата за административно обслужване.
7. Други щемпели в Областната дирекция и Общинските служби по земеделие се използват и съхраняват от определените по заповед длъжностни лица съобразно функциите им.
8. В Областната дирекция се води регистър на печатите и щемпелите, съдържащ определени задължителни реквизити. Същият се съхранява от Главния секретар.
9. Забранява се изнасянето на печатите и щемпелите на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие извън местата за използването и съхраняването им, както и предоставянето им за ползване от други лица.
10. На виновните длъжностни лица, които са допуснали нарушения по съхранението, използването и отчетността на печатите и щемпелите, се налагат дисциплинарни наказания.
11. За случаите на изгубване или кражба , както и за всяка злоупотреба със щемпели и печати се уведомяват правоохранителните органи и Министерство на земеделието, храните и горите.

Чл. 18, (3 ) За лица , институции и фирми които са регистрирани като участници в СЕОС-становището/ отговорът на ОД «Земеделие» Ловеч се изготвя в 1 (един) екземпляр за съответният регистър и се подписва с електронен подпис от Директора на ОД „Земеделие“ Ловеч, Главен секретар, директор „АПФСДЧР“ или главен директор на Главна дирекция „Аграрно развитие“, респективно от началниците на ОСЗ. Отговорът на ОД «Земеделие» Ловеч се изпраща до съответният адресат чрез автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“.

Чл. 19.(1) Ред за движение на преписките.

1. След приемане и завеждане на преписките в деня на получаването им, същите се предават от служител от Деловодството на директора или главния секретар/ началника на службата, които поставя писмена резолюция върху входящия документ /оригинал/. Получените по „Вътрешен обмен“ чрез автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“, преписките се насочват по електронен път.

2. Преразпределението се извършва чрез генериране от главния секретар на първоначална резолюция в автоматизирана документно-оборотната система. Резолюцията трябва да определя административното звено, към което е насочена преписката, указания към ръководителя на административното звено, дата на резолюцията и електронен подпис на резолиращия.

3. Входящите преписки с поставена резолюция се пренасочват на Директорите на дирекции от служител на Деловодството чрез автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“. След получаване на входящата административна преписка, ръководителят на административното звено /директорът на дирекция/, възлага с резолюция изпълнението на служител от звеното, като се съобразява с предмета на преписката и функциите по длъжностна характеристика на служителя. Резолюцията задължително съдържа: имената на служителя, към когото е насочена преписката, дефиниране на задачата и указания за изпълнението, срока за изпълнение, дата на резолюцията и ел.подпис на резолиращия.

4. Срокът за изпълнение се определя от ръководителя на административното звено. В случай, че същият изрично не е посочил срок на изпълнение, при въвеждането на резолюцията, автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“ поставя автоматично сроков контрол в съответствие с нормативно определените срокове за извършване на административната услуга*.*

5. Ако по преценка на съответните ръководители на административните звена преписката трябва да бъде изпратена по компетентност до друга администрация, тя се изпраща там, като се информира и подателя за това.

6. Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция, се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресатът е различен от Директор на областна дирекция „Земеделие“ Ловеч след отваряне на плика, материалът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в Деловодството.

**Глава трета**

**ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Раздел І**

**Ред за предоставяне на административни услуги в Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие**

Чл.20.(1) Административното обслужване се извършва в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги и Списъка на комплексните административни услуги съхранявани в Деловодството на дирекцията и общинските служби по земеделие и публикуван на електронната страница на ОД «Земеделие» Ловеч и в съответствие с дейностите и функциите на дирекцията, регламентирани с нормативните актове.

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

(3) Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена в законоустановения срок, съгласно обявения Списък на унифицираните наименования на административните услуги, предоставяни от ОД „Земеделие“ Ловеч.

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

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

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

Чл.21.(1) Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч осигурява ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна информация за извършваните от нея административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, както и за извършваното от тях комплексно административно обслужване.

(2) Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно приложението, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

**Раздел ІI**

**Служебно начало**

Чл.22.(1) Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за предоставяне от същите административни услуги.

(2) Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие осигуряват по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от друга администрация, освен в случаите на обективна невъзможност;

(3) Когато е регламентирано със закон, администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие служебно събират информация, документи и данни от други администрации.

(4) Помещението за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация е разположено в стая 807 на ОД „Земеделие“ и в съответните териториални звена – ОСЗ, описани по горе.

Чл.23.(1) Работата с предложения и сигнали в ОД „Земеделие“ се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VІІІ от Административнопроцесуалния кодекс.

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

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

Чл.24. Информация за предлаганите услуги и дейности на ОД „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие, гражданите могат да получат от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителите в Деловодството на Дирекцията и общинските служби по земеделие.

Чл.25.(1) Главният секретар осъществява дейности по филтрирането, насочването и изготвянето на отговори на жалби, сигнали и предложения на граждани, получени по конвенционалната и по електронната поща.

(2) Изготвянето на отговори се извършва при спазване на нормативно определените срокове.

**Раздел ІII**

**Взаимодействие на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие при комплексно административно обслужване**

Чл.26 Искане, което се отнася до комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, които участва в него. Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административен орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор или факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл.27.(1) Когато ОД«Земеделие» Ловеч или Общинските служби по земеделие са **компетентен орган,** подаването на заявление за комплексно административно обслужване се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Компетентен орган – ОД «Земеделие» Ловеч или Общинските служби по земеделие :

1. предоставя на заявителят образци на заявления за предоставяне на административни услуги, с посочени предпочитания за начина на получаване на издадения индивидуален административен акт

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

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

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

5. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя;

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

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от ОД «Земеделие» Ловеч /ОСЗ до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл.28.(1) Когато ОД «Земеделие» Ловеч или ОСЗ **са административен орган,** заявяването на комплексна административна услуга се извършва със заявление съгласно образец ***( Приложение №2)***. В заявлението се посочват:

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

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от ОД «Земеделие» Ловеч или ОСЗ

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

(2) При подаване на заявление за комплексна административна услуга, заявителят заплаща на ОД «Земеделие» Ловеч / ОСЗ съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства, по банков път, в брой и в случай на внедрен ПОС терминал – по електронен път с платежна карта

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

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

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

3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

(4) Когато ОД «Земеделие» Ловеч или Общинските служби по земеделие :

са административен орган, те **не осигуряват служебно информация и доказателствени средства** от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) По искане на ОД «Земеделие» Ловеч и ОСЗ, компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от ОД «Земеделие» Ловеч или ОСЗ.

Чл. 29. Когато ОД «Земеделие» Ловеч или ОСЗ са административен орган по чл.28( 1), те:

1. образуват производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 28( 3);

2. изготвят информацията и доказателствените средства от компетентността на ОД «Земеделие» Ловеч или ОСЗ и ги изпраща до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

3. изпращат преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на ОД «Земеделие» Ловеч /ОСЗ

**Раздел ІІІ**

**Прием на граждани**

Чл. 30. Директорът на областната дирекция приема предварително записали се граждани за среща с него.

Чл. 31. Началниците на общинските служби приемат предварително записали се за среща граждани.

**Раздел ІV**

**Управление на качеството**

Чл. 32. (1) Административното обслужване в ОД „Земеделие“ Ловеч и Общинските служби по земеделие се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване :

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в ОД „Земеделие“ Ловеч:

⮚ има подходящ, професионален и спретнат външен вид. Изискванията за професионализъм и спретнатост се отнасят за дрехите и за външния вид. Трябва да се избягва носенето на дрехи, аксесоари и украшения, които не са подходящи за работната среда в Дирекцията,

⮚ носи отличителен знак /бадж/ със снимка и данни за имената, длъжността администрацията и звеното, към което принадлежи;

1. служителите в ОД „Земеделие“ Ловеч и Общинските служби по земеделие се идентифицират със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в Дирекцията или в общинските служби по земеделие е не повече от 20 минути; случаите, в които за отделна услуга се налага удължено време за чакане са посочени в Хартата на клиента на ОД „Земеделие“ Ловеч.

5. при осъществяване на административно обслужване, се осигуряват места за сядане и условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

Чл. 33. (1) Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите и представителите на юридическите лица.
2. да разясняват и насърчават потребителите да използват различни видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, 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, които да ги удовлетворява в максимална степен;
4. да не разкриват поверителна информация;
5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване – да правят предложения и инициират прилагането на нови решения.
6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
7. да използват ясен и точен език;
8. да се стремят гражданина или представителя на юридическото лице да получи отговор на всички интересуващи го въпроси;
9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
10. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
11. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;

(2) В Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч се прилагат стандарти за качество на административното обслужване, които са задължителни за всички служители.

(3) Администрацията на ОД „Земеделие“ Ловеч използва автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“ с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 34. (1) В областна дирекция „Земеделие“ Ловеч е приета Харта на клиента, която е достъпна за потребителите на административни услуги в Деловодството на администрацията и е публикувана на електронната страница на ОД „Земеделие“ Ловеч .

(2) Хартата на клиента включва :

1. общите и собствени стандарти за качество на административно обслужване;

2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;

3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване

4. допълнителна информация, съобразно спецификата на административното обслужване в ОД „Земеделие“ - Ловеч и общинските служби по земеделие.

Чл.35. ОД „Земеделие“ Ловеч поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл.36. (1) Всяка година дирекцията отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Директорът на ОДЗ определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

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

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

**Раздел V**

**Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността**

Чл. 37. (1) Областна дирекция „Земеделие“ - Ловеч е ангажирана с измерване нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги, като за целта са осигурени следните способи за обратна връзка:

1. чрез телефонна връзка с потребителите, които ОДЗ използва – 068 603962, 068603963, 068603964, 068603965;
2. чрез подаване на сигнал, жалба и предложение в кутията за мнения и сигнали на граждани поставена във фоайето на ОД „Земеделие“ Ловеч, находяща се в сградата на областен управител гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43, ет.7 и в офисите на териториалните звена;
3. чрез попълване на анкетни карти на място и на електронната страница на Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч
4. чрез изразяване на мнения и препоръки на електронния адрес на Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч.

(2) Резултатите от направените оценки за административното обслужване Областна дирекция „Земеделие“ - Ловеч се оповестяват при необходимост, но не по-малко от веднъж годишно – в приемната за граждани в сградата на Дирекцията и общинските служби по земеделие и на електронната страница на администрацията.

(3) Чрез използване на средстата за осъществяване на обратна връзка Областна дирекция „Земеделие“ – Ловеч измерва удовлетвореността на потребителите от предоставяните от службата административни услуги и в резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността, Дирекцията предприема действия за подобряване на административното си обслужване, като потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и представителите на гражданското общество се уведомяват своевременно за предприетите действия.

**Раздел VI**

**Използване на логото и слоган на държавната администрация**

Чл. 38. (1) В Областна дирекция „Земеделие" Ловеч и общинските служби по земеделие се използват логото и слоганът на държавната администрация, които са поставени на:

⮚ отличителните знаци по чл.20, ал.1, т.1 от Наредбата за административното обслужване.

⮚ указателните табели на входовете на сградите на Областна дирекция „Земеделие" Ловеч и на офисите на общинските служби по земеделие.

⮚ интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие" Ловеч

⮚ кутиите за мнения и сигнали

⮚ неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.

⮚ папките, рекламните и протоколни материали.

⮚ всички информационни материали, свързани с Хартата на клиента.

**Глава четвърта**

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

Чл. 39. (1) В ОД „Земеделие“ Ловеч със заповед на Директора е създадена комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на общинските служби по земеделие.

(2) Председател на комисията по ал. 1 е главният секретар, а членове - служители от областната дирекция.

(3) Комисията по ал. 1 осъществява своята дейност в съответствие с разпоредбите на глава осма от Административнопроцесуалния кодекс, като:

1. приема и анализира постъпилите предложения и сигнали;

2. преценява основателността на предложението или сигнала, като при необходимост може да изиска от съответните общински служби допълнителна информация;

3. предлага на Директора да сезира компетентните органи за постъпилото предложение или сигнал;

4. информира подателя на предложението или сигнала за предприетите действия;

5. следи за предприетите действия и за решението по предложението или сигнала.

(4) За изпълнение на задълженията по ал. 3 директорът на дирекцията има право да изисква информация за производствата, образувани по предложения и сигнали, подадени до него.

(5) Комисията изготвя ежегодно доклад за дейността си, който представя на Директора на ОД «Земеделие» Ловеч.

Чл.40. В случай, че искането/заявлението, жалбата, протестът, сигналът и предложението се отнася до друг компетентен орган, то се препраща до съответния орган не по-късно от 7 дни от постъпването им в ОДЗ - Ловеч. За препращането се уведомява направилият искането, заявлението, жалбата, протеста, сигнала или предложението.

Чл.41. Жалби, протести, сигнали могат да се подават за нарушения на законовата и подзаконовата нормативна уредба в областта на земеделието, злоупотреби с власт и корупция, както и за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл.42. Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на ОД «Земеделие» Ловеч или за решаване на други въпроси в рамките на неговата компетентност.

**Глава пета**

**ОСПОРВАНЕ**

Чл.43. Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред, съгласно условията, предвидени в глава шеста на Административнопроцесуалния кодекс .

Чл.44. Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на глава десета на Административнопроцесуалния кодекс .

**Глава шеста**

**РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ**

Чл.45. (1) Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Главния секретар на ОД «Земеделие» Ловеч .

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

(3) До 5 число на месеца, Директорите на дирекции и началниците на ОСЗ представят на Главния секретар, справка за просрочените преписки през предходния месец и причините за това.

(4) На всеки шест месеца, а при възникнала необходимост и по-често, Директорът на дирекция АПФСДЧР или определен от него служител, изготвя доклади, относно административното обслужване в ОД „Земеделие“ Ловеч и ги предоставя на Главния секретар.

(5) Установяването на нарушенията, издаването на АУАН и обжалването на актовете, съгласно глава ІV от Наредбата за административното обслужване, се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

**Глава седма**

**ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ**

Чл.46.(1). Гражданите имат право да отправят към Главния секретар своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване в Анкетна карта за обратна връзка с клиента или чрез интернет страницата на ОД „Земеделие“ Ловеч.

(2) На интернет страницата на Областната дирекция се оповестява:

1. списъкът с унифицираните наименования на административните услуги и списъкът с комплексните административни услуги предоставяни от ОД „Земеделие“Ловеч и ОСЗ;

2. срока, таксите и начина на плащане с посочена банкова сметка;

3. процедурите по предоставяне на административните услуги, изискванията и необходимите документи;

4. образците на документи за предоставяне на административните услуги;

5. срока на действие на индивидуалния административен акт;

6. възможността за извършване на картови плащания в случаите на внедрени терминални ПОС устройства

(3) Информацията по ал.2 се актуализира периодично.

(4) Информация по движението на преписката може да се получи на тел. 068 / 603962 и телефоните на Общинските служби по земеделие.

**ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**По смисъла на Вътрешните правила:**

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

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

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

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

§ 5. „Комплексно административно обслужване" е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

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

§ 7. "Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността.

§ 8. "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са: рампи, хидравлични платформи, асансьори, естакади и други приспособления, улесняващи достъпа на хора с увреждания до звената за административно обслужване.

**ПРЕХОДНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Вътрешните правила са изработени на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, в съответствие с Глава осма на Административно-процесуалния кодекс**.**

§ 2. Настоящите правила следва да се прилагат при съблюдаване на Правилника за организация на деловодната дейност и Правилника за вътрешния трудов ред на Областна дирекция по земеделие – Ловеч и в съответствие с Хартата за правата на клиента.

§ 3. Разпоредбите на Вътрешните правила за организация на административното обслужване са задължителни за администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч. За неуредени с тези правила и въпроси по работата с документите и контрола се изпълняват указания на Главния секретар на Дирекцията.

§ 4. Не са предмет на тези Вътрешни правила документи, съдържащи класифицирана информация и финансово – счетоводна документация на Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч.

§ 5. Вътрешните правила изменят и допълват утвърдените със заповеди №№ РД – 12-04/ 15.01.2014г. РД-12-268АО/30.10.2017г., РД-04-286/20.12.2018г.. Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч.

Съгласувал:

Радостина Нейкова

Главен юрисконсулт, Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч

Изготвил: Росица Атанасова

Главен експерт, Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч.