



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Министерство на земеделието

Областна дирекция „Земеделие”- гр.Монтана

**УТВЪРДИЛ: /П/**

**ДАТА: 09.07.2020г.**

/Дата на актуализация : 20.05.2022г./

**Д-Р ВИОЛЕТА ГЕРГОВА**

**ДИРЕКТОР ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ” –**

**ГР. МОНТАНА**

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ  
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” – МОНТАНА**



**МОНТАНА**

**2020**

**Глава първа**  
**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**  
**Раздел I**  
**Предмет, обхват и действие**

**Чл. 1.** Тези вътрешни правила уреждат реда и организацията на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” - Монтана, наричани по-долу за краткост „Вътрешните правила”. Те регулират организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на входящата и изходящата кореспонденция на дирекцията, заявления за предоставяне на административни услуги, запитвания и жалби на физически и юридически лица, сигнали и предложения, както и задълженията на служителите във връзка с административното обслужване на физически и юридически лица.

**Чл. 2.** Целта на настоящите правила е да се организира дейността на звената от администрацията по начин, който осигурява качествено обслужване на потребителите на административни услуги. Да улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги, да спестят време на потребителите и повишат качеството и ефективността на работата на администрацията.

**Чл. 3.** Предоставянето на достъп до обществена информация е в съответствие със закона за достъп до обществена информация и Вътрешните правила за достъп до обществена информация в Областна дирекция „Земеделие” Монтана.

**Раздел II**

**Принципи на административното обслужване**

**Чл. 4.** Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” Монтана е организирано на принципа „на едно гише”, при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административно обслужване: законност, откритост, достъпност, ефективност, субординация, координация, последователност и предвидимост, обективност, безпристрастност, отговорност и отчетност, бързина и процесуална икономия, съпричасност и конфиденциалност.

**Чл. 5. (1)** Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” Монтана се извършва 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. /доп. - в сила от 01.04.2022 г./ осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

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

**Чл. 6. (1)** Областната дирекция осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Обучението на служителите 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 I** **ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.7.(1)** Областната дирекция „Земеделие” - Монтана осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп - „център за административно обслужване” (ЦАО), находящ се на адрес: 3400, гр. Монтана, ул. “Генерал Столетов” № 1, ет. 1

(2) Функционирането на ЦАО се осигурява от деловодство в Дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси” и от определени служители от общинските служби по земеделие в Главна дирекция „Аграрно развитие”.

(3) Служителят от центъра за административното обслужване на ОД „Земеделие” - Монтана е разположен в кабинет №5 в сградата на дирекцията, информация за местонахожданията на общинските служби по земеделие е налична в Хартата на клиента.

(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) /изм. и доп. - в сила от 01.04.2022 г./ Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административното обслужване и приложенията към тях могат да се подават до Областна дирекция “Земеделие”- Монтана 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) /изм. - в сила от 01.06.2022 г./ Работното време на ЦАО е от 8.30 до 17.30 ч., без прекъсване.

(8) Прекъсването за обедна почивка на служителите от центъра за административно обслужване се извършва последователно от 12.00 до 12.30 и от 12.30 до 13.00 по взаимно договаряне между тях.

(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.

**Чл.8.(1)** Служителят в ЦАО, 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. Предоставя информация относно хода на работата по дадена преписка;

3. Предоставя информация за различните комуникационни средства и начини, които може да използвате за достъп до администрацията;

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

5. Отговаря на запитвания от общ характер.

6. Предоставя стандартни бланки на заявления за административни услуги;

7. Приема писмени и устни заявления, искания, жалби и протести, сигнали и предложения на гражданите;

8. Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
9. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;
10. Разяснява начина на плащане на заявената административна услуга;
11. Осъществява връзка с останалите звена в администрацията по повод административното обслужване;
12. Предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
13. Носи отличителен знак (служебен бадж), представя се с името и длъжността си, а при телефонни обаждания - съобщава и названието на администрацията;
14. Насърчава потребителите на административни услуги да изразяват мнения и препоръки относно качеството на предоставяните услуги;
15. Спазва нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;
16. Насърчава потребителите за използване според възможностите им на различни комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс и др.
17. Изготвя периодични справки, отчети и анализи за извършените административни услуги.

(2) Служителите от центъра за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена, когато тя е необходима за изготвяне на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

(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 кабинет № 2 и кабинет №7 на Дирекцията от служители, имащи компетенции и задължения във връзка с регистрацията на земеделските стопани.

**Чл.8а. (1)** /нов – в сила от 01.04.2022 г./ Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЦАО при предоставянето на информация за административното обслужване и при осъществяването на административното обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

(2) В ЦАО на ОД „Земеделие” – Монтана за комуникация с потребителите се използват телефони за връзка: 096/300 728 и 0879 197 321.

(3) При осъществяване на комуникация с потребителите по телефона, служителите от центъра за административно обслужване, насочват въпросите по компетентност, съответно до конкретен експерт от общата или от специализираната администрация.

(4) Служителят от ЦАО осъществява комуникацията по телефона при прилагане на стандарти за качество на обслужването, като се идентифицира при започване на разговор чрез собствено и фамилно име, както и с наименованието на администрацията, към която принадлежи.

(5) При комуникацията по телефон или на място в ЦАО, служителят от ЦАО предоставя информация за конкретната административна услуга, като насочва потребителя за образците на заявления и други документи, публикувани на интернет страницата на ОДЗ – Монтана.

(6) След отправяне на запитване по телефона или на място относно конкретна административна услуга, служителят от ЦАО извършва преценка дали може да отговори на потребителя, използвайки достъпните за него източници на информация, включително общодостъпните източници.

(7) В случай, че запитването изисква конкретни знания, специфика и/или експертност във връзка с предоставянето на определена услуга, служителят от ЦАО насочва въпроса по компетентност към съответния експерт от общата или от специализираната администрация, чрез:

**7.1** осъществяване на контакт със съответния експерт чрез предоставяне на име, длъжност и телефон за връзка на служител, работещ експертно по преписката;

**7.2.** записване на име и телефон на потребителя за осъществяване на обратна връзка.

**(8)** Служителят от ЦАО следи за готовите резултати от заявените административни услуги и уведомява потребителите при отправено от тях запитване на място или по телефон.

**Чл.9.(1)** На входа на административната сграда на Областната дирекция „Земеделие”- гр.Монтана, както и на сградите на териториалните звена, са поставени указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване на български и на английски език.

**(2)** 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 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.

**(3)** Областната дирекция“Земеделие”- гр.Монтана осигурява адаптиран достъп до ЦАО и /или телефонна връзка/звънец за оказване на съдействие за достъп на хората със специални потребности в това число: хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

**(4)** За осигуряване на качествено и ефективно административно обслужване на хора със специални потребности, в сградата на ОДЗ и общинските служби по земеделие, са поставени на видно място на указателни табели за местонахождението на място за обслужване на хора с увреждания, табели за свободен достъп на кучетата водачи като прием на документи се извършва на партерния етаж на сградата от определен със заповед служител.

## **Раздел II РЕД ЗА РАБОТА С ДОКУМЕНТИ**

**Чл.10.**Регистрацията на документите в Електронна система за управление на документооборота и работния поток – EVENTIS R7, се извършва при спазване на реда, определен във Вътрешни правила за документооборота и работа с електронни документи в ОД „Земеделие” – Монтана, които съдържат правила за начин на съставяне, оформяне, движение, използване и архивиране на документите.

**Чл.11. (1)** Организацията на работа с документи обхваща:

1. Обработката на входяща и изходяща кореспонденция;
2. Движението по преписки, образувани по заявления;
3. Движението по преписки, образувани по сигнали, жалби и молби на граждани и организации;
4. Използване и съхранение на печати;
5. Предаване на приключените преписки в архив;
6. Вътрешен контрол по изпълнението на оперативните решения и резолюции;

**(2)** Не са предмет на тези правила документи съдържащи класифицирана информация и финансово-счетоводни документи на дирекцията.

**Чл. 12.** Входящи документи са:

1. документи получени по пощата на адрес: гр. Монтана ул. „Генерал Столетов“ № 1, ет.1 и административните адреси на общинските служби по земеделие;

2. документи получени по официалната електронна поща на дирекцията и официалните електронни пощи на общинските служби по земеделие;
3. документи получени на официалния факс на дирекцията;
4. получени на ръка в звената за административно обслужване на дирекцията и общинските служби по земеделие;
5. документи получени чрез електронната системата за управление на документооборота и работния поток от административни участници в системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) .

**Чл. 13. (1)** Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършват от служителите в центъра за административно обслужване - деловодството на дирекцията и служители изпълняващи функции по деловодно обслужване в общинските служби.

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

**Чл.14.(1)** Всички документи, необходими за извършване на исканата административна услуга, в това число искания, заявления, сигнали, жалби и предложения се поддават в центъра 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“ Монтана се подават и чрез териториалните звена на Дирекцията (общинските служби по земеделие).

**Чл.15.** Областна дирекция „Земеделие“ - Монтана използва електронна системата за управление на документооборота и работния поток с активирана функция за контрол по изпълнение на сроковете за предоставяне на административните услуги.

**Чл. 16.** При приемане на новопостъпил документ се поставя щемпел с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната системата за управление на документооборота и работния поток за регистрация и контрол на преписките.

**Чл. 17.(1)** В електронната системата за управление на документооборота и работния поток 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)** 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)** Въвеждането на документи в системата се извършва чрез сканиращи устройства.

**(4)** Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция на директора на ОД „Земеделие“ Монтана и началниците на Общинските служби по земеделие, в която се определя и срок за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба

**(5)** По въпроси от смесена компетентност в резолюцията задължително се посочва административното звено, което ще изготви обобщеното становище на ОД „Земеделие“ Монтана.

**Чл. 18.(1)** При приемането на искания за извършване на административна услуга, служителят в ЦАО, предоставя на потребителите 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 от Административнопроцесуалния кодекс.

**(3)** Исканията за предоставяне на услуга, внесени устно се отразяват в протокол съгласно образец (Приложение № 2 от Хартата на клиента)

(4) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до Областна дирекция „Земеделие“ Монтана и общинските служби по земеделие могат да се подават по електронен път (на публично оповестените електронни пощи на Областната дирекция и общинските служби по земеделие), чрез системата за управление на документооборота и работния поток за участниците в СЕОС, или лицензиран пощенски оператор или факс (Приложение № 3 от Хартата на клиента).

(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.

(6) 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 (ОДЗ или ОСЗ), цената на пощенската услуга се заплаща от административния/компетентен орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

**Чл. 19. (1)** При регистрирането на входящите документи, служителят в ЦАО, проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга;

(2) При нужда от консултация, служителят от ЦАО изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

**Чл. 20. (1)** Ред за регистрация на изходящата поща.

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 документи се съставят в толкова екземпляра, колкото е броят на адресатите, като един екземпляр /оригинал/ се запазва в архива на администрацията.

4. Изходящата кореспонденция в Областна дирекция „Земеделие“ Монтана се подписва от Директора на ОД „Земеделие“ Монтана или упълномощено със заповед длъжностно лице.

5. Изходящата кореспонденция от Общинските служби по земеделие се подписва от началника на съответната служба или упълномощено със заповед длъжностно лице.

6. Получаването на документи на място в ОД „Земеделие“ Монтана и общинските служби по земеделие – „на ръка“ 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 екземпляр на документа се предава на адресата.

7. Ръководителите на административните звена, съгласували съответния документ, носят отговорност пред Директора на ОД „Земеделие“ Монтана.

8. Изходящата кореспонденция, след регистриране в системата за управление на документооборота и работния поток, се окомплектова и изпраща по предназначение в деня на предаването или на следващия ден от съответния служител на звеното за административно обслужване, респ. служител в общинските служби по земеделие по съответния ред.

(2) Полагането на печати и щемпели се извършва при спазване на Вътрешните правила за използването на печатите и видовете щемпели в ОД „Земеделие“ Монтана.

**Чл. 21. (1)** Ред за движение на преписките.

1. След приемане и завеждане на преписките в деня на получаването им, същите се насочват чрез системата за управление на документооборота и работния поток от служителя на центъра за административно обслужване за резолюция към директора, респ. началника на общинската служба или упълномощеното длъжностно лице. Резолюцията трябва да определя административното звено, респ. експерта, към кого то е насочена преписката, дефиниране на задачата, при необходимост указания за изпълнението, дата на резолюцията и електронен подпис на резолюцията.

2. Срокът за изпълнение се определя от директора, респ. началника на общинската служба. В случай, че същият изрично не е посочил срок на изпълнение, при въвеждането на резолюцията, системата за управление на документооборота и работния поток поставя автоматично сроков контрол в съответствие с нормативно определените срокове за извършване на административната услуга.

3. 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.

4. 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“ Монтана след отваряне на плика, материалът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в деловодството.

## **Глава трета** **ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

### **Раздел I**

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

**Чл. 22. (1)** Административното обслужване се извършва в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги – Приложение 4 от Хартата на клиента, съхранявани в центъра за административно обслужване в дирекцията и в общинските служби по земеделие и публикуван на електронната страница на ОД „Земеделие“ Монтана, както и в съответствие с дейностите и функциите на ОД „Земеделие“, 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, съответният служител е длъжен да направи справка след устното запитване.

**(3)** Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена в законоустановения срок, съгласно обявения Списъка на унифицираните наименования на административните услуги, предоставяни от областната дирекция.

**(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 центъра 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. 23 (1)** Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Монтана 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“ Монтана осигурява задължителна информация по чл. 25 от Наредбата за административния регистър, 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 II**

#### **Служебно начало**

**Чл. 24. (1)** Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Монтана и общинските служби по земеделие е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от нея административна услуга.

**(2)** Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Монтана 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“ Монтана 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 заседателната зала на ОД „Земеделие“ и в съответните териториални звена – ОСЗ.

**Чл. 25. (1)** Областната дирекция осъществява достъп до регистри /справки/, полета в Средата за междурегистров обмен, както и получаване по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на потребителите, без да е необходимо те да предоставят информация или доказателствени средства.

**(2)** Служителите в центъра за административно обслужване осигуряват по служебен път документи, издавани от други администрации, първични администратори на данни:

1. на хартиен постел;

2. чрез справки в публично достъпни електронни регистри;

3. чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна

**(3)** За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от центъра за административно обслужване – регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

**(4)** Посредством заявката служителят избира съответната услуга между списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на потребителя на административна услуга, за което е нужно удостоверяване на данни за служителя, създава заявката и основанията за заявяване.

**(5)** Служителите от центъра за административно обслужване имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

**(6)** Въз основа на заявката, системата автоматично предоставя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/ или се изтегля, като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

**(7)** Генерираното удостоверение се завежда от служителя в системата за управление на документооборота и работния поток съгласно утвърдените правила на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

**Чл.26.(1)** Въз основа на получената вътрешна електронна административна услуга, служителят от центъра за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен при заявяване на услугата.

**(2)** Издаденото удостоверение се съхранява в системата за управление на документооборота и работния поток, а също така се принтира и съхранява на хартиен носител.

**(3)** За издаването и съхраняването на удостоверенията получени, като вътрешна електронна административна услуга се прилагат съответно Вътрешни правила за документооборота и работа с електронни документи в ОД „Земеделие“ – Монтана.

**(4)** Достъпът до регистрите и справките в Средата за междурегистров обмен, следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

**Чл. 27. (1)** Работата с предложения и сигнали в ОД „Земеделие“ Монтана, се извършва в

съответствие с разпоредбите на Глава VIII 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. 28.** Информация за предлаганите услуги и дейности на ОД „Земеделие“ Монтана и общинските служби по земеделие, гражданите могат да получат от електронната страница на администрацията, както и при поискване от служителите в центъра за административно обслужване на Дирекцията и общинските служби по земеделие.

**Чл. 29.(1)** Директорите на дирекции, респ. началниците на общинските служби по земеделие осъществяват 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 III

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

**Чл. 30** Искане, което се отнася до комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, които участва в него.

**Чл. 31. (1)** Когато ОД „Земеделие“ Монтана или общинската служба по земеделие са компетентен орган подаването на заявление за комплексно административно, обслужване се извършва по реда на АПК.

(2) Компетентен орган – ОД „Земеделие“ Монтана или общинска служба по земеделие:

1. предоставя на заявителя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, с посочено предпочитание 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“ Монтана /ОСЗ до заявителя са за сметка на заявителя.

**Чл.32. (1)** Когато ОД „Земеделие“ Монтана или ОСЗ са административен орган, заявяването за комплексна административна услуга се извършва със заявление съгласно образец. 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“ Монтана или ОСЗ;

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

(2) При подаване на заявление за комплексна административна услуга, заявителят заплаща на ОД „Земеделие“ Монтана / ОСЗ съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства, по банков път или в брой.

(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“ Монтана или ОСЗ 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“ Монтана, компетентният орган му предоставя образец на заявление и актуална информация 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“ Монтана или ОСЗ.

**Чл. 33 (1)** Когато ОД „Земеделие“ Монтана или ОСЗ са административен орган :

1. образуват производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 14в, ал. 3 от Наредба за административното обслужване;
2. изготвят информацията и доказателствените средства от компетентността на ОД „Земеделие“ Монтана 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“ Монтана /ОСЗ.

**(2)** Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред административния орган по чл. 14в, ал. 1 от Наредба за административното обслужване, по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

### **Раздел III**

#### **Прием на граждани**

**Чл. 34.** Директорът на областната дирекция приема предварително записали се граждани за среща с него, при възможност прием се осъществява и извън обявените за това дни и часове.

**Чл. 35** Началниците на общинските служби приемат предварително записали се за среща граждани, при възможност и неотложност прием се осъществява и без записване.

### **Раздел IV**

#### **Управление на качеството**

**Чл. 36.** Административното обслужване в ОД „Земеделие“ Монтана 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“ Монтана:
  - 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;
2. служителите в ОД „Земеделие“ Монтана 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“ Монтана.

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

**Чл. 37. (1)** Областна дирекция „Земеделие“ Монтана 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 изградят доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
4. да 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 интересоващи 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 ОД „Земеделие“ Монтана се прилагат стандарти за качество на административното обслужване, които са задължителни за всички служители.

**(3)** Администрацията на ОД „Земеделие“ Монтана използва система за управление на документооборота и работния поток с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

**Чл. 38. (1)** В областна дирекция „Земеделие“ Монтана е приета Харта на клиента, която е достъпна за потребителите на административни услуги в центъра за административно обслужване на администрацията и е публикувана на електронната страница на ОД „Земеделие“ Монтана.

**(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“ Монтана и общинските служби по земеделие.

**Чл. 39.** ОД „Земеделие“ Монтана 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. 40. (1)** Ежегодно ОД „Земеделие“ Монтана 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.

**Чл. 41. (1)** ОД „Земеделие“ – Монтана е ангажирана с измерване нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги, като за целта:

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;
2. периодично:
  - а) изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;
  - б) управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.
- (2) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:
  1. извършване на анкетни проучвания;
  2. провеждане на консултации със служителите;
  3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“
  4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
  5. анализ на медийни публикации;
  6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
  7. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
  8. анализ на вторична информация.
- (3) Прилагането на методите за обратна връзка се осъществява:
  1. чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие“ – Монтана или съответната ОСЗ, където потребителят може да подаде устен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване;
  2. чрез изпращане на конкретен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване – по поща на адрес: 3400, гр. Монтана, ул. „Генерал Столетов“ № 1, ет.1, п.к. 389, на факс 096/300728 или на e-mail адрес на ОД „Земеделие“ – Монтана – [odzg@net-surf.net](mailto:odzg@net-surf.net);
  3. чрез обаждане на телефон 096/300728 и 0879 197 321 за подаване на сигнали във връзка с качеството на административното обслужване;
  4. чрез писмено изразено мнение или коментар, които потребителят може да пусне в поставената за тази цел Кутия за мнения и предложения в ОД „Земеделие“ – Монтана;
  5. чрез попълване на Анкетна карта ( Приложение 6 от Хартата на клиента) за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и я пусне в поставената за целта Кутия „Анкетно административно обслужване“ в ОД „Земеделие“ – Монтана, налична и във всички общински служби по земеделие.
- (4) Резултатите от направените оценки за административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ - Монтана се оповестяват най-малко веднъж годишно на електронната страница на администрацията.
- (5) Чрез прилагане на методите за осъществяване на обратна връзка Областна дирекция „Земеделие“ – Монтана 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.
- (6) Всяка година до 1 април Областна дирекция „Земеделие“ – Монтана изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на Дирекцията.
- (7) При изпълнение на задълженията си по използване и прилагане на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, Областна дирекция „Земеделие“ – Монтана спазва изискванията предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

#### **Глава четвърта ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

**Чл. 42. (1)** В ОД „Земеделие“ Монтана се приемат предложения и сигнали на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността.

(2) Процедурата за разглеждане на предложението/сигнала започва с резолюция на директорът на ОД „Земеделие“ – Монтана и назначаване на комисия за разглеждане на жалбата/сигнала.

(3) Директорът определя със заповед за всеки конкретен случай комисия - служители от отделните дирекции, които ще участват в разглеждането на предложението/сигнала, която да извърши проверка и определя срок, в който да се извърши проверката.

(4) В състава на всяка комисия за разглеждане на предложението/сигнала задължително се включва служител с юридическо образование и представител на съответната специализирана дирекция в зависимост от естеството на сигнала за корупция/жалбата. При фактическа или правна сложност могат да се назначават комисии в по-широк състав.

(5) Комисията по ал. 2 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 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.

**Чл. 43.** 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 „Земеделие“ Монтана. За препращането се уведомява направилният искането, заявлението, жалбата, протеста, сигнала или предложението.

**Чл. 44.** 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. 45.** Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на ОД „Земеделие“ Монтана или за решаване на други въпроси в рамките на неговата компетентност.

## **Глава пета ОСПОРВАНЕ**

**Чл. 46.** Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред, съгласно условията, предвидени в Глава VI от Административнопроцесуалния кодекс.

**Чл. 47.** Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на Глава X от Административнопроцесуалния кодекс.

## **Глава шеста КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

/изм. и доп. – в сила от 09.04.2021 г./

**Чл. 48. (1)** /изм. в сила от 09.04.2021 г./ Координацията по отношение на административното обслужване, извършвано от ОД „Земеделие“ Монтана, се осъществява от областния управител.

(2) Координацията по ал. 1 се осъществява чрез:

1. обмен на информация;
2. провеждане на съвместни мероприятия, семинари и обучения;
3. създаване на съвместни работни групи за изпълнение на конкретни задачи;

4. изготвяне на съвместни предложения за усъвършенстване на нормативната уредба;
5. провеждане на работни срещи, които могат да бъдат периодични или за решаване на конкретни въпроси.

**Чл.48а (1)** /нов – в сила от 09.04.2021 г./ Контролът върху дейността по административното обслужване, извършвано от ОД „Земеделие“ Монтана, се осъществява от областния управител.

(2) За осъществяване на контрола по ал. 1 областният управител:

1. анализира информацията за административното обслужване, която се оповестява по реда на глава втора, раздел III от Наредбата за административното обслужване и се съдържа в докладите по чл. 24, ал. 8 и по чл. 62 и 63 от Закона за администрацията;
2. анализира постъпилите сигнали, предложения и жалби;
3. извършва проверки на територията на областта по конкретни сигнали и жалби.

(3) При изпълнение на дейностите по ал. 2 областният управител или оправомощено от него длъжностно лице може да изисква информация и документи, както и да събира доказателства. Директорът на ОД „Земеделие“ Монтана предоставя в определен от областния управител срок поисканите информация, документи и доказателства, освен когато те съставляват държавна или служебна тайна, както и осигурява условия и съдействат за нормалното протичане на проверките.

(4) За подобряване на дейността по административно обслужване на ОД „Земеделие“ Монтана и във връзка с осъществяването на координация и контрол, областният управител може да дава препоръки и указания.

**Чл.48б (1)** /нов – в сила от 09.04.2021 г./ /предишен текст на чл. 48, ал. 1/ Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

(2) /изм. – в сила от 09.04.2021 г./ Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване, се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Директор на Областна дирекция „Земеделие“ – Монтана;
2. Главен секретар;
3. Директори на дирекции;
4. Началници на общински служби по земеделие.

(3) До 5 число на месеца, Директорите на дирекции и началниците на ОСЗ представят на Директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Монтана и/или 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“ Монтана и ги предоставя на Директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Монтана и/или Главния секретар.

(5) Нарушението на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване на тези вътрешни правила се установяват от определени със заповед на директора на ОД „Земеделие“ – Монтана, лица.

(6) Наказателните постановления се издават от Директора на ОД „Земеделие“ – Монтана.

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

## Глава седма

### Използване на логото и слоган на държавната администрация

**Чл. 49.** Логото и слоганът на държавната администрация съгласно Приложение № 4 от Наредба за административното обслужване, се използват от Областна дирекция „Земеделие“ – Монтана /вкл. и общинските служби по земеделие/ като се поставят на:

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

- обслужване;
2. указателните табели на входовете на сградите;
  3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
  4. папките, рекламните и протоколните материали;
  5. интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие” – Монтана;
  6. кутиите за мнения и коментари;
  7. всички информационни материали, свързани с Хартата на клиента на ОД „Земеделие” – Монтана.

## **Глава осма** **ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ**

**Чл. 50. (1)** Гражданите имат право да изразяват своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване в Анкетна карта за обратна връзка с клиента или чрез електронната страница на ОД „Земеделие“ Монтана.

**(2)** На електронната страница на ОД „Земеделие“ Монтана се оповестява:

1. списък с унифицираните наименования на административните услуги;
2. срок, такси и начина на плащане с посочена банкова сметка;
3. процедури по предоставяне на административните услуги, изискванията и необходимите документи;
4. образци на документи за предоставяне на административните услуги;
5. срок 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, при необходимост.

**(4)** Информация по движението на преписката може да се получи на тел. 096/300 728 и телефоните на общинските служби по земеделие.

## **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

По смисъла на Вътрешните правила:

§ 1. /изм. и доп. – в сила от 09.04.2021 г./ „Потребител на административна услуга“ е всеки гражданин или организация, които:

- а) 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;
- б) подават сигнали, предложения, жалби и други;
- в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

§ 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: са рампи (мобилни или стационарни), подедни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва 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 Административнопроцесуалния кодекс.

§ 2. Настоящите правила следва да се прилагат при съблюдаване на Вътрешни правила за документооборота и работа с електронни документи в ОД „Земеделие” – Монтана и Правилника за вътрешния ред в Областна дирекция по земеделие – Монтана и в съответствие с Хартата на клиента и Стандарти на административно обслужване на Областна дирекция по земеделие – Монтана.

§ 3. Разпоредбите на Вътрешните правила за организация на административното обслужване са задължителни за администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Монтана. За неуредени с тези правила и въпроси касаещи административното обслужване се изпълняват указания на директора на областна дирекция „Земеделие” Монтана.

§ 4. Настоящите правила отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване, утвърдени със Заповед № 117/07.03.2019г. на директора на Областна дирекция „Земеделие” - Монтана.

§5. Настоящите правила влизат в сила от деня на утвърждаването им със Заповед № 201 от 09.07.2020г. на директора на Областна дирекция „Земеделие”- Монтана.

§6. Настоящите правила са актуализирани със Заповед № 154 от 20.05.2022г. на директора на Областна дирекция „Земеделие”- Монтана.