



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието

Областна дирекция „Земеделие“ - Плевен

ЗАПОВЕД

№ РД – 04-102/ 24.08.2022г.

гр. Плевен

На основание чл.3, ал. 4 и чл.24, ал.1 и ал.2 от Устройствения правилник на областните дирекции „Земеделие“, чл.51, ал.3 от Закона за държавния служител, чл.10, ал.2 и ал.3 от Наредбата за административно обслужване и във връзка с писмо с рег.№ 02.63-31/23.03.2022 г. на Заместник министър-председател по Ефективно управление

УТВЪРЖДАВАМ:

Вътрешни правила за организация и административно обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ гр. Плевен, които са неразделна част от настоящата заповед.

Настоящите вътрешни правила са задължителни за изпълнение от служителите на ОД „Земеделие“ Плевен и служителите на Общинските служби по земеделие на територията на област Плевен.

Настоящата заповед отменя Заповед № РД-04-63/25.05.2022 г.

Заповедта да се сведе до знанието на всички служители, като се публикува на интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие“ – Плевен и да се изпрати на електронните пощенски кутии на общинските служби по земеделие на територията на област Плевен.

Контрол по изпълнението на настоящата заповед ще упражнявам лично.

ИЛИЯНА НИНОВА

ДИРЕКТОР НА ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ПЛЕВЕН





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието

Областна дирекция „Земеделие“ - Плевен

Приложение към Заповед № РД-04-102/24.08.2022 г.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ПЛЕВЕН**



гр. Плевен

2022г.

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Предмет, обхват и действие

Чл. 1. Тези вътрешни правила уреждат реда и организацията на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ Плевен. 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“ Плевен при едни и същи обстоятелства.

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл. 4. Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ Плевен се осъществява на български език и е организирано на принципа „на едно гише“, при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административно обслужване, както и при гарантиране на:

- законност;
- лоялност;
- добросъвестност;
- равнопоставеност;
- безпристрастност;
- политически неутралитет;
- отговорност;
- почтеност;
- конфиденциалност;
- отчетност;
- прозрачност;
- колегиалност и учтивост;
- надеждна обратна връзка.

Чл. 5. (1) Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ Плевен се извършва при гарантиране на:

- равнопоставено отношение към всички потребители;
- осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на

потребителите;

- осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;

- служебно събиране на информация и доказателствени средства;

(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 „Земеделие“ Плевен 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“ - Плевен 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: 5800, гр. Плевен, ул. „Васил Левски“ № 1, ет. 10.

(2) Създадена и обявена е възможност заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията да се приемат и във всяка от сградите на териториалните звена на Дирекцията (Общинските служби по земеделие на територията на областта) на следните адреси и телефони:

Общински служби по земеделие (ОСЗ):

- ОСЗ Плевен – гр. Плевен, ПК 5500, ул. „Васил Левски“ № 1, ет. 15, тел. 064/801552;
- ОСЗ Плевен- ИРМ Пордим- гр. Пордим, ПК 5898, ул. „Централна“ № 2, тел. 06513/2045;
- ОСЗ Гулянци- гр. Гулянци, ПК 5960, пл. „Свобода“ № 4, тел. 06561/ 3265;
- ОСЗ Долна Митрополия - гр. Долна Митрополия, ПК 5855, гр. Долна Митрополия, ул. „Куба“ № 2, тел. 06552/ 2507;
- ОСЗ Долна Митрополия – ИРМ Долни Дъбник - гр. Долни Дъбник, ПК 5870, ул. „Христо Янчев“ № 59, ет.2, тел. 06514/ 3536;
- ОСЗ Кнежа- гр. Кнежа, ПК 5835, ул. „Христо Ботев“ № 3, тел. 09132/ 7721;
- ОСЗ Кнежа- ИРМ Искър- гр. Искър, ПК 5868, ул. „Георги Димитров“ № 38, тел.06516/ 2105;
- ОСЗ Левски – гр. Левски, ПК 5900, бул. „България“ № 58, тел. 0650/ 83203;
- ОСЗ Левски – ИРМ Белене- гр. Белене, ПК. 5930, ул. „Иван Вазов“ № 6, тел.0658/ 31057;
- ОСЗ Никопол- гр. Никопол, ПК 5940, ул. „Европа“ №11, блок ДЗС, ет.1, тел. 06541/2166;
- ОСЗ Червен бряг- гр. Червен бряг, ПК 5980, пл. „Антим I“, № 1, ет.9 , тел. 0659/933 13;

(3) За улесняване на достъпа на потребителите до ЦАО са поставени съответните указателни табели, с името и длъжността на служителя и се осигурява удобен и лесен достъп за хора с увреждания.

(4) При осъществяване на административното обслужване потребителите,

контактуват с администрацията чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО);

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

(6) Служителят от ЦАО на ОД „Земеделие” Плевен е разположен в сградата на дирекцията, информация за местонахожденията на общинските служби по земеделие е налична в Хартата на клиента.

(7) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване се подават лично или чрез упълномощен представител на потребителя чрез ЦАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести, когато в устройствения правилник на съответната администрация не е определено друго звено.

(8) За улеснение на потребителите е предоставена възможност заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести да се подават и в териториалните звена на Областна дирекция „Земеделие” Плевен.

(9) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до Областна дирекция „Земеделие” Плевен и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(10) Областна дирекция „Земеделие” Плевен осигурява достъп до ЦАО и възможност за комуникация с ЦАО в рамките на обявеното работно време.

(11) Работното време на служителите в ОД „Земеделие” е от понеделник до петък от 9.00 ч. до 17.30 ч. с обедна почивка от 12.00 ч. до 12.30 ч.

(12) С цел улесняване на потребителите на административни услуги и във връзка с писмо Рег. индекс 02.63-31/23.03.2022г. на Заместник министър-председател по ефективно управление, работното време на служителите от Звеното за административни услуги в ОД „Земеделие” Плевен е 8 часа дневно с променливи граници от 8.30 ч. - 17.30 ч. с почивка 30 минути и с период на задължително присъствие от 10.00 ч. до 16.00 ч., като се осигурява непрекъсваем режим на работа с потребители чрез различен ред за ползване на почивките.

(13) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на административното звено продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от два астрономически часа след края на работното време.

Чл. 8. (1) Служителят, извършващ административно обслужване изпълнява следните функции:

- Предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
- Отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;
- Приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
- Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
- Проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;
- Дава информация за хода на работата по преписката;
- Осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
- Предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални

административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

- Осъществява контакт с всички ОСЗ както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

- Разяснява начина на плащане;

- Изготвя периодични справки, отчети и анализи за извършените административни услуги.

- 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.

(2) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на звеното по чл. 8, ал. 1 при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

Раздел II

Информация за услугите

Чл. 9. (1) ОД „Земеделие“ Плевен осигурява задължителна информация по чл. 25 от Наредбата за Административния регистър за всяка една от предоставяните услуги, 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.

(2) Информацията по ал. 1 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(3) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, административният орган осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

(4) Информацията върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език.

Чл. 10. (1) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

(2) Регистърът на услугите се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

(3) Условията и редът за вписване на административни услуги, настъпилите промени в тях, както и за заличаване на вписани административни услуги се уреждат с наредбата по чл. 61, ал. 4 от Закона за администрацията.

Раздел III

Служебно начало

Чл. 11. (1) Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Плевен и общинските служби по земеделие е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяне от нея административна услуга.

(2) Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Плевен 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 ОД „Земеделие“ Плевен и общинските служби по земеделие служебно събират информация, документи и данни от други администрации.

Чл. 12. (1) Областна дирекция „Земеделие“ Плевен 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 звеното за административно обслужване осигуряват по служебен път документи, издавани от други администрации, първични администратори на данни.

Чл. 13. (1) Работата с предложения и сигнали в ОД „Земеделие“ Плевен, 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. 14. Информация за предлаганите услуги и дейности на ОД „Земеделие“ Плевен 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.

Раздел IV

Взаимодействие на Областна дирекция „Земеделие“ Плевен и Общинските служби по земеделие при комплексно административно обслужване

Чл. 15. 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. 16. (1) Когато ОД „Земеделие“ Плевен или общинската служба по земеделие са компетентен орган, подаването на заявление за комплексно административно обслужване се извършва по реда на АПК.

(2) ОД „Земеделие“ Плевен или Общинска служба по земеделие:

- предоставя на заявителя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, с посочено предпочитание за начина на получаване на издадения индивидуален административен акт.

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

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

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

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

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

- пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от ОД

„Земеделие“ Плевен /ОСЗ до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 17. (1) Когато ОД „Земеделие“ Плевен 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“ Плевен 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“ Плевен / ОСЗ съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства, по банков път или в брой.

(3) Когато ОД „Земеделие“ Плевен 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.

(4) По искане на ОД „Земеделие“ Плевен, 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.

(5) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от ОД „Земеделие“ Плевен или ОСЗ.

Чл. 18 (1) Когато ОД „Земеделие“ Плевен 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“ Плевен 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“ Плевен /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 V

Прием на граждани

Чл. 19. Директорът на областна дирекция „Земеделие“ Плевен осъществява прием на граждани всеки вторник от 10.00 до 12.00 ч. и от 14.00 до 16.00 ч. без предварително записване;

Чл. 20. Началниците на общинските служби приемат бенефициенти без предварително записване.

Раздел VI

Управление на качеството

Чл. 21. (1) Административното обслужване в ОД „Земеделие“ Плевен се осъществява при задължително спазване от всички администрации на общи стандарти за качество на

административното обслужване, както следва:

- Стандарт за единно наименование на ЦАО;
- Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване. Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:
 - а) удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;
 - б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, родители или придружители на малки деца; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;
 - в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;
 - г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;
 - д) достъп до питейна вода;
 - е) възможност за ползване на тоалетна;
- Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
- Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
- Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
- Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
- Стандарт за начина на предоставяната информацията относно административното обслужване, включително по телефона;
- Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори", поддържа се на страницата на МЗм.;
- Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
- Стандарт за време за изчакване за обслужване;
- Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
- Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

Глава трета **РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ДОКУМЕНТАЦИЯТА**

Раздел I

Ред за регистрация на входяща документация

Чл. 22. (1) Документите, които постъпват в ОД "Земеделие" Плевен се получават по пощата, по електронната поща, посредством електронен обмен на документооборота, чрез лицензиран пощенски оператор или лично от потребителите на административни услуги.

(2) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящи документи се извършва от служителя по административно обслужване към Дирекцията по утвърден вътрешен ред.

Чл. 23. (1) В ОДЗ Плевен се приемат заявления за административни услуги, извършвани от други административни органи.

(2) Документи, които тематично не се включват в обхвата на административните услуги, предоставяни от ОДЗ Плевен се препращат на компетентните органи.

(3) Погрешно доставени в ОД "Земеделие" Плевен документи се връщат на подателите.

(4) Нотариални покани, съдебни съобщения, призовки, обявления, разпореждания, решения с адресат ОД "Земеделие" Плевен се получават от служителя в ЦАО.

Чл. 24. (1) Всички документи, които имат одобрена бланка, необходима за извършване на съответната административна услуга (искания, заявления, сигнали, жалби и др.), се предоставят от служителя в ЦАО.

(2) В искането се попълва пълното име и адреса на физическото лице и наименованието, адрес на управление и ЕИК на юридическото лице. Искането може да съдържа и други задължително реквизити, ако такива са предвидени в нормативни актове.

Чл. 25. (1) В ОД "Земеделие"- Плевен е въведена Систеმა за управление на документооборота и работния поток EVENTIS R7, която осигурява поддържането и обработката на данните за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител при предоставянето на административни услуги и изпълнението на административни процедури. Деловодната система предоставя възможност за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(2) В деловодната система за регистрация на служебни преписки задължително се отразява вида и темата на документа, посочва се резолиращия ръководител- Директор на ОД "Земеделие" Плевен, който след преценка дава становище и направление на преписката към съответния компетентен служител.

(3) След попълване на задължителните реквизити на регистрационно контролна карта, въведените данни се записват и системата автоматично генерира входящ номер. Входящ номер се поставя върху първия лист на преписката и се предоставя на потребителя.

(4) При приемане на заявление за извършване на административна услуга, служителят изпълняващ дейностите по административно обслужване може да предостави на гражданите за попълване на необходимите формуляри, като при необходимост предоставя разяснения по формулярите. При нужда от консултация, служителя изисква експертно мнение от служител от ресорното звено, към което се отнася услугата.

(5) След регистрация, служителя в ЦАО ги предоставя на Директора на ОД "Земеделие" Плевен за резолюция и я отразява в деловодната система. Оригиналите на документите се архивират в съответните дела, а за работа се използват сканираните документи, насочени в EVENTIS R7 към съответните експерти.

Раздел II

Ред на извеждане и изпращане на изходяща документация

Чл. 26. (1) Отговорите на подадени заявления, жалби, сигнали, преписки, изготвени от служители на ОД “Земеделие“ Плевен се предоставят за съгласуване от прекия ръководител и подписване от директора на ОД “Земеделие“ Плевен чрез деловодната система. Служителят по административно обслужване завежда отговора и системата му генерира изходящ номер, който се поставя върху екземплярите и се изпращат по метод избран от заявителя.

(2) Получаването може да стане и лично от потребителите в ЦАО на ОД “Земеделие“ Плевен, като получателя удостоверява лично с подпис, че е получил документите. Отговор може да бъде изпратен и от официалната електронна поща на Дирекцията, като в този случай задължително се прави разпечатка на деня и часа на изпращане, както и на адреса, на който е изпратен отговорът.

(3) Чрез Система за управление на документооборота и работния поток EVENTIS R7 ОД “Земеделие“- Плевен участва в електронен обмен на документи с други администрации, които са регистрирани в Административния регистър.

Раздел III

Контрол по изпълнение на сроковете

Чл. 27. Контрол по изпълнение на сроковете се осъществява от директорите на дирекциите, посредством деловодната система EVENTIS R7. Изпълнението на резолюцията се отразява в уеб базираната деловодна система.

Чл. 28. (1) Обект на сроков контрол са задачите, които произтичат от:

- входящи документи;
- вътрешни документи, подписани от Директора на ОД “Земеделие“ Плевен и директори на дирекции;
- резолюции на Директора на ОД “Земеделие“ Плевен и директори на дирекции.

(2) Сроковете за изпълнение се определят с нормативен акт, в самия документи - предмет на изпълнение или с резолюцията. Срокът се определя в работни дни или с крайна дата.

Чл. 29. Изпълнителите са длъжни да изпълняват качествено възложените им задачи в определения срок и да дават своевременно актуална информация на ръководителите и лицата, упражняващи контрол. Срокът може да бъде удължен по преценка на ръководителя, който го е определил, което става в деловодната система.

Чл. 30. Не се допуска удължаване на срока на :

- документи, получени от МС, НС, Президентство, съдилища, прокуратура и следствие;
- изготвяне на становище по проекти на нормативни актове на МС или министри, изпратени в ОД “Земеделие“ Плевен за съгласуване;
- документи с неотложен характер, когато това е видно от документа или резолюцията.

Чл. 31. (1) В срок не по-дълъг от 30 дни се извършват/ предоставят следните услуги:

- административни действия, които представляват законен интерес за потребителите на услугите с изключение на тези по издаване на индивидуални административни актове (ИИА), с които се удостоверяват факти с правно значение или се признава или отрича съществуването на права и интереси;
- консултации, представляващи законен интерес за лицата, относно административноправен режим, който се дава по силата на нормативен акт или които са

свързани с издаване на административен акт или извършване на друга административна услуга;

- експертизи, представляващи законен интерес за лицата, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията.

(2) Незабавно, но не по-късно от 14 дни се решават преписките, които могат да бъдат разгледани на основата на доказателства, предоставени заедно с искането или предложението за започване на производството, или от друг административен орган, при който те са налични. Или на основата на общоизвестни факти, служебно известни или законови презумпции.

Раздел IV

Разглеждане на предложения и сигнали, подадени до ОД „Земеделие“ Плевен

Чл. 32. (1) В ОД „Земеделие“ Плевен е одобрена Харта на клиента, която е публикувана на официалната интернет страница.

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

Чл. 33. ОД „Земеделие“ Плевен 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. 34. (1) ОД „Земеделие“ Плевен отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

(3) Директорът на ОД „Земеделие“ Плевен определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

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

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

Чл. 35. (1) Обратната връзка при оценка на качеството на административното обслужване се осъществява чрез следните методи:

- извършване на анкетни проучвания;
 - пощенските кутии за сигнали и предложения;
 - провеждане на консултации със служителите;
 - извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
 - анализ на сигнали, предложения жалби и похвали;
 - анализ на публикации;
 - интернет страницата на дирекцията.

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

Чл. 36. (1) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията на работа и дейността на ОД „Земеделие“ – Плевен и териториалните звена – Общински служби по земеделие или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на тези органи. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавното имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица,

с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

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

Чл. 37. Всеки гражданин или организация може да подаде сигнал до Областна дирекция “Земеделие” – Плевен.

Чл. 38. (1) Директорът на Областна дирекция “Земеделие” – Плевен отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

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

Чл. 39. (1) Писмените сигнали или предложения се приемат и завеждат в деловодната система на дирекцията. След като получат резолюция от Директор на Областна дирекция “Земеделие” – Плевен се предават на директор Дирекция „АПФСДЧР“ за разпределяне към служител от дирекцията с юридическо образование за извършване на проверка в зависимост от тежестта на обвинението, може да бъде сформирана комисия за разглеждане на сигнала.

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

(3) Постъпилите предложения и сигнали в Областна дирекция “Земеделие” – Плевен, които са от компетентност на друг административен орган, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилият предложението или сигнала.

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

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

(6) Производството по разглеждане на предложенията и сигналите приключва с решение за отказ те да бъдат уважени или с изпълнение на постановеното положително решение. Съобщаването на решението на подателя на предложението или сигнала става по реда на чл. 61 от АПК.

Чл. 40. (1) Информационните и комуникационни канали в Областна дирекция “Земеделие” – Плевен се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, интернет страницата на дирекцията, както и по друг подходящ начин.

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

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

(4) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

(5) Всяка година до 1 април Областна дирекция “Земеделие” – Плевен изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на Интернет страницата на Областната дирекция.

(6) Областна дирекция “Земеделие” – Плевен спазва изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на

удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерски съвет.

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

Чл. 41. (1) Координацията по отношение на административното обслужване, извършвано от ОД „Земеделие“ Плевен, 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. 42. (1) Контролът върху дейността по административното обслужване, извършвано от ОД „Земеделие“ Плевен, 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“ Плевен 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.

Чл. 43. (1) За подобряване на дейността по административно обслужване и във връзка с осъществяването на координация и контрол областният управител може да дава препоръки и указания. Областният управител уведомява съответния орган на изпълнителната власт за препоръките и указанията към териториалните звена на централната администрация и специализираните териториални администрации.

(2) Областният управител уведомява за препоръките и указанията и съответния ръководител на териториално звено или специализирана териториална администрация.

Чл. 44. Всяка година областният управител изготвя и представя на главния секретар на Министерския съвет информация за изпълнение на дейността си по този раздел, която е неразделна част от ежегодния доклад за дейността на областната администрация по чл. 59 от Закона за администрацията.

Чл. 45. (1) Нарушението на задълженията, предвидени в наредбата, се установява от определени от съответния орган на изпълнителната власт лица.

(2) Наказателните постановления се издават от съответния орган на изпълнителната власт.

(3) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите с наказателно постановление се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 46. Установяването на нарушенията, издаването, обжалването и изпълнението на наказателните постановления се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

Чл. 47. Вътрешният контрол и цялостното ръководство по организацията на административното обслужване и взаимодействие между звената в Областна дирекция „Земеделие“ – Плевен се осъществява от Главния секретар, Директора на дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“ и Главния директор на главна дирекция „Аграрно развитие“.

Глава пета **ЗАМЕСТВАНЕ НА ДИРЕКТОРА НА ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ** **„ЗЕМЕДЕЛИЕ“- ПЛЕВЕН**

Чл. 48. (1) През полагащият му се платен годишен отпуск или по време на болничен, Директорът на Дирекцията се замества от определено от него лице.

(2) Заместването на директора се извършва от Главния секретар, Директора на дирекция „АПФСДЧР“ или Главния директор на ГД „АР“, посредством нарочна заповед, в която се посочва срока за делегираните права.

(3) При подписване на заповед и други документи, извън уеб базираната платформа за документооборот, произтичащи от дейността на Областна дирекция „Земеделие“- Плевен, документите се оформят по следния начин:

С уважение,

.....
Директор на Областна дирекция „Земеделие“- Плевен

.....
За Директор на Областна дирекция „Земеделие“- Плевен,
Съгласно Заповед за заместване № РД-.....

Глава шеста **ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА** **АДМИНИСТРАЦИЯ**

Чл. 49. Логото на администрацията се поставя на:

- Отличителните знаци;
- Указателните табели на входовете на сградите;
- Кореспонденцията, поздравителните адреси и др.;
- Папките, рекламните и протоколните материали;
- Интернет страниците на съответните администрации;
- Кутиите за сигнали и предложения;
- Всички информационни материали, свързани с картата на клиента.

Глава седма **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“ Плевен.

(2) На електронната страница на ОД „Земеделие“ Плевен 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. 064/802 320 и на телефоните на общинските служби по земеделие.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

По смисъла на Вътрешните правила:

§ 1. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от ОД „Земеделие“ Плевен;

§ 2. „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.

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

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

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

§ 6. „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.

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

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

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

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила са изработени на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 2. Настоящите правила следва да се прилагат, като се имат предвид Вътрешни правила

за документооборота и работа с електронни документи в ОД „Земеделие” – Плевен и Правилника за вътрешния ред в Областна дирекция по земеделие – Плевен и в съответствие с Хартата на клиента и Стандарти на административно обслужване на Областна дирекция „Земеделие“ Плевен.

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

§ 4. Настоящите правила отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване, утвърдени със Заповед № РД-04-63/25.05.2022г. на директора на Областна дирекция „Земеделие” – Плевен.

§5. Настоящите правила влизат в сила от 1.09.2022г.след утвърждаването им със Заповед РД-04- 102/24.08.2022г. на директора на Областна дирекция „Земеделие”- Плевен.