



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните
Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив

УТВЪРЖДАВАМ: АНГЕЛ ЛИЧЕВ

ДИРЕКТОР ОД "ЗЕМЕДЕЛИЕ" – ПЛОВДИВ

Заповед №

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ПЛОВДИВ, 2024 г.

ГЛАВА ПЪРВА. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I. ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ

Чл.1. (1) Настоящите Вътрешни правила, наричани по-нататък "правилата", се изготвят и утвърждават на основание Административнопроцесуалния кодекс, Наредбата за административно обслужване и Устройствен правилник на областните дирекции "Земеделие", издаден от Министерство на земеделието и храните.

(2) Правилата уреждат:

1. работата по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на заявления/искания и запитвания на гражданите и организациите;

2. организацията на дейността и взаимодействието между служителите от Областна дирекция „Земеделие“ - Пловдив при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

3. прилагането на различни начини за плащане , информирането и насърчаването на потребителите за ползването на безкасово плащане.

4. извършването на контрол на тази дейност от главния секретар

(3) Дейността по приемане, обработка и отговор на предложения, сигнали и жалби се регламентира в утвърдени от директора на Областна дирекция "Земеделие" – Пловдив Вътрешни правила.

Чл.2. (1) Целта на настоящите вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на звената от администрацията при осъществяване на административното обслужване на физически и юридически лица.

(2) Правилата кореспондират и взаимно се допълват с Правилника за вътрешния трудов ред, с Инструкцията за организацията на деловодната дейност и документооборота и с Хартата на клиента на Областната дирекция "Земеделие" – Пловдив.

Раздел II. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3. (1) Административното обслужване в Областната дирекция "Земеделие" – Пловдив се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

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

(3) Областната дирекция "Земеделие" – Пловдив периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

(4) При осъществяване на административното обслужване Областната дирекция "Земеделие" – Пловдив се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация съгласно устройствения му правилник.

(5) При осъществяване на административното обслужване ОД „Земеделие“ – Пловдив и съответните общински служби „земеделие“ спазват правилата за обработка на лични данни, уредени в Закона за защита на личните данни и Регламент 2016/679 (GDPR).

Чл.4. (1) Областната дирекция "Земеделие" - Пловдив, наричана по-нататък "Областната дирекция" или ОД „Земеделие“ - Пловдив, осъществява административното обслужване при спазване на принципите на:

1. Законност;
2. Служебно начало;
3. Равен достъп;
4. Прозрачност и безпристрастност;
5. Бързина, отговорност и отчетност;

6. Субординация и координация;
7. Ефективност и ефикасност при спазване изискванията за етично отношение;
8. Високо качество и културно отношение към потребителите на услуги.

(2) Служителите на Областна дирекция „Земеделие“ - Пловдив са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете, предвидени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и другите нормативни документи), точно, добросъвестно и безпристрастно, като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед спазването на законните права и интереси на физическите и юридическите лица.

(3) „Административна услуга“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължение на администрацията на държавен орган или овластена организация.

Чл.5. (1) Областна дирекция „Земеделие“ - Пловдив гарантира вътрешни стандарти за добро административно обслужване като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, да не допускат каквито и да са прояви на дискриминация;
2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, «горещ» телефон, 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 защитават неприкосновеността на гражданина и да не разкриват поверителна информация;
5. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

- 6.** да проявяват инициативност относно усъвършенстване процеса по административно обслужване - да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;
 - 7.** да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
 - 8.** да използват ясен и точен изказ;
 - 9.** да се стремят гражданинът да получи конкретен отговор на всички интересоващи го въпроси;
 - 10.** да не повишават тон при проявена раздразнителност от страна на гражданина и да се стремят да го успокоят;
 - 11.** да носят служебен бадж с данни за името и длъжността си, а при телефонни обаждания – да съобщават названието на администрацията и да се представят;
 - 12.** да спазват благоприличието и деловия вид в облеклото; да следват поведение, което не накърнява престижа на администрацията, не само при изпълнение на служебните задължения, но и в своя обществен и личен живот.
 - 13.** да не се хранят или да водят лични разговори в присъствието на потребител;
 - 14.** да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.
 - 15.** да не разпространяват писмено, устно, на хартиен или електронен носител информация, станала им известна при изпълнение на служебните им задължения.
- (2)** Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл.6. (1) В Областната дирекция се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

- 1.** за отговор на запитвания – 7 дни;
- 2.** за вземане на решение по предложение – 2 месеца;
- 3.** за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
- 4.** за препращане на предложение и сигнал до друг орган, когато той, а не Областната дирекция, е компетентен да се произнесе - 7 дни;
- 5.** за вземане на решение по сигнал - 2 месеца;
- 6.** за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;
- 7.** за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - 14 дни след датата на регистриране на заявлението;
- 8.** за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 14 дни;
- 9.** за предоставяне на информация на запитвания от общ характер, които не изискват експертен отговор - до 7 дни

10. за издаване на удостоверения – до 7 дни

11. издаване на разрешение за бракуване на трайни насаждения в имоти, които се намират на територията на област Пловдив – до 14 дни се издава заповед/протокол или мотивиран отказ за издаване на разрешение.

12. утвърждаване на площадка (трасе) за проектиране – до 30 работни дни комисия издава решение за утвърждаване на площадка (трасе) за проектиране или мотивиран отказ.

13. промяна на предназначението на земеделски земи - до 30 работни дни комисията уведомява заявителя за решението си.

14. отдаване на земи от ДПФ под наем или аренда, чрез търг или конкурс - до 3 месеца се издава заповед за определяне на спечелил търг или конкурс или мотивиран отказ.

15. регистриране на земеделски производители – до 7 работни дни;

16. регистрация на развъдни ферми и стопанства за производство на чистопороден и хибриден материал от свине – в 14-дневен срок се предоставя удостоверение за регистрация или мотивиран отказ.

17. регистрация и извършване на технически прегледи на земеделска и горска техника, превозни средства и машини за земни работи – в срок до 14 дни се представя свидетелство за регистрация на техниката – част I и част II, талон за технически преглед и табели с регистрационен номер.

(2) Сроковете по ал. 1, т. 10-17 могат да бъдат удължавани, в случай че подадените от потребителя на услуги документи са непълни или в тях има несъответствие. За предоставянето на допълнителни документи (за окомплектоване на преписките) заявителите се уведомяват писмено.

Чл. 7. Служителите, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на умения да контактуват с потребителите;

2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани;

3. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време и партньорство със служителите от специализираната администрация;

4. добро познаване на дейността на Областната дирекция и нейните териториални звена, на нейната структура, на основните нормативни и вътрешно-организационни актове и документи;

5. оперативност и деловитост;

6. умение за работа в екип;

7. даване на предложения за периодично актуализиране на Хартата на клиента на Областната дирекция и инициране осъвременяването на други указателни материали;

- 8.** непрекъснатата инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;
- 9.** спазване на трудовата дисциплина, на утвърдените вътрешни правила, на вътрешно-организационните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

Чл.8. (1) Областната дирекция "Земеделие" - Пловдив осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар в Областната дирекция "Земеделие" - Пловдив, организира обучения на служителите в ИПА ежегодно.

(3) Обучението на служителите от Центъра за административно обслужване (ЦАО) 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.9. (1) Функциите на „Център за административно обслужване“ (ЦАО) в Областната дирекция "Земеделие" - Пловдив се изпълняват от служители към дирекция "Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси" в стая № 2.

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

(3) Работното време на ЦАО е от понеделник до петък от 8.00 до 18.30 часа, без да се прекъсва работата.

(4) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО)

(5) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават чрез центъра за административно обслужване (ЦАО)

(6) 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.

(7) В Общинските служби по земеделие на територията на област Пловдив, представляващи териториални звена на Областна дирекция „Земеделие“ - Пловдив, функциите на „център за административно обслужване“ (ЦАО) се осъществява от служител, определен със заповед на началника на общинската служба по земеделие.

(8) Ръководството и администрацията на Областната дирекция „Земеделие“ - Пловдив се намират на адрес : 4000, гр. Пловдив, бул. „Марица“ 122, ет.3

(9) Офисите на общинските служби по земеделие се намират съответно на адреси:

ОД"Земеделие" и ОСЗ	Адрес	Тел./факс	Имейл
ОД"З" - Пловдив	4000, гр.Пловдив, Бул."Марица" 122	032/63 40 22 62 87 30 62 87 10 62 83 07 63 22 08	odzg_plovdiv@abv.bg Областна Дирекция Земеделие Пловдив Facebook или Messenger Facebook
Асеновград	гр.Асеновград, ул."Цар Иван Асен II" 9 п.к. 4230	0331/6-81- 51 0882016564 0879886148	oszg_asenovgrad@abv.bg

Брезово	гр. Брезово, ул. "Г.Димитров" 25 п.к. 4160	03191/ 27-86 факс 27-86 0882016559	oszg_brezovo@abv.bg
Калояново	с. Калояново, пл. "Възраждане" 2 п.к. 4173	03123/22-77 0882016528	oszg_kaloynovo@abv.bg
Карлово	гр. Карлово, пл. "20-ти юли" п.к. 4300	0334-82 332 0882016568 0882016572	oszg_karlovo@abv.bg
Марица	4000, гр. Пловдив, ул. "Брезовско шосе" 32	032/62-54-31 0882016570 0879886149	oszg_marica@abv.bg
Пловдив	4000, гр. Пловдив, ул. "Брезовско шосе" 32	032/62-40-87 0882016527 0878874843	oszg_plovdiv@abv.bg
Първомай	гр. Първомай, ул. "Братя Миладинови" 50 п. к. 4270	0336/6-22-03 факс 6-22-03 0882016523 0879886153	oszg_purvomai@abv.bg

Раковски	гр. Раковски, бул. "Г.С. Раковски" 108 п.к. 4150	03151/23-58 0885558580 0879886150	oszg_rakovski@abv.bg
Родопи	4000, гр. Пловдив, ул. "Брезовско шосе" 32	032/63-11-26 0888538550 0879886154	oszg_rodopi@abv.bg
Садово	гр. Садово, ул. "Иван Вазов" 2 п.к. 4122	03118/24-15 факс 24-15 0882016525 0879886152	oszg_sadovo@abv.bg
Стамболийски	гр. Стамболийски, ул. "8-ми март" 3 п.к. 4210	0339/6-40-26 0882016566	oszg_stamboliyski@abv.bg
Съединение	гр. Съединение, бул. "6-ти септември" 13 п.к. 4190	0318/2-27-37 0882016529 0879886151	oszg_saedinenie@abv.bg
Хисаря	гр. Хисаря, ул. "Ген. Гурко" 14 п.к. 4180	0879/886142	oszg_hisar@abv.bg

(10) За ориентация на потребителите на входа на административната сграда на Областната дирекция "Земеделие" - Пловдив, 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.

(11) За улеснение на потребителите и за създаване на необходимия комфорт са осигурени:

- 1.** вътрешни и външни указателни табели на български и на английски език;
- 2.** информационни табла с актуална информация – написана на разбираем български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;
- 3.** логото на Министерство на земеделието и лого на държавната администрация;
- 4.** приветлива, чиста и безопасна обстановка;
- 5.** добро осветление, вентилация и отопление;
- 6.** обособено място за попълване на заявление, за запитване, сигнал, предложение или молба;
- 7.** удобни места за сядане на обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
- 8.** свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;
- 9.** информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти; листове и химикалки.

(12) Областната дирекция "Земеделие" - Пловдив осигурява на хората с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички специализирано място на първи етаж на сградата срещу помещението на охраната.

Необходимо е предварително обаждане на телефона на дирекцията: 032/63-40-22, за да слезе служител от деловодството.

В Общински служби по земеделие Хисаря и Съединение има осигурен лесен и удобен достъп на хора с увреждания до звеното за административно обслужване, а за осигуряване на достъпа в останалите общински служби по земеделие е необходимо предварително обаждане на посочените телефони в чл. 9, ал. 7 от настоящите правила, за да слезе служител от деловодството.

(13) Приемното време е утвърдено от директора на Областната дирекция и е огласено чрез информационните табла и на интернет-страницата на Областната дирекция "Земеделие" - Пловдив.

Чл.9а. (1) Заявленията/исканията, сигналите и предложенията, жалбите по повод осъществяване на административното обслужване и приложенията към тях могат да се подават до Областна дирекция "Земеделие" - Пловдив и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) За административните услуги, които се предоставят от административните органи, от лицата, които осъществяват публични функции, както и от организациите, които предоставят обществени услуги, могат да се разработват стандартизирани образци на заявления.

(3) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от министъра на електронното управление.

Чл. 96. (1) Заявления до Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив могат да се подават и по електронен път чрез система „EGov“, поддържана от Министерството на електронното управление.

(2) Заявление чрез системата „EGov“ могат да се подават само за административни услуги, посочени в официалния Административен регистър към Интегрираната информационна система на държавната администрация.

РАЗДЕЛ II

ФУНКЦИИ НА ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.10. (1) Функционирането на ЦАО се осигурява от звеното за административно обслужване.

(2) Служителят, извършващ административно обслужване изпълнява следните функции:

1. предоставяне на информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговаряне на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до администрацията на Областната дирекция, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

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

4. приемане на заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. проверяване пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително установен ред;

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

7. регистриране в деловодно-информационната система на всички внесени искания за извършване на административни услуги, жалби, сигнали, предложения, заявления и др., подадени на място, получени по факс или електронна поща;

8. издаване на регистрационен номер на вносителя/подателя - всички документи необходими за извършване на съответната административна услуга, в това число искания/заявления, както сигнали, жалби и предложения, се внасят в ЦАО и след тяхното регистриране на гражданина се дава входящият номер на преписката.

9. отразяване в електронната система за регистрация на преписки на следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, тема на документа, впоследствие и резолюция.

10. извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или, ако е необходима допълнителна информация от клиента, както и за наличието на придружаващи документи или приложения;

11. приемане и регистриране на заявления и устни запитвания за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и вътрешните правила за приложението му в Областната дирекция;

12. приемане и регистриране на предложения, жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;

13. извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона за връзка или при посещение на място от потребител;

14. актуализиране на информацията за потребителите по указателните и информационни табла;

15. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;

16. създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в Областната дирекция.

17. изпълнява функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) Регистрацията на документите в деловодството на Областната дирекция се извършва при спазване на реда, определен в Инструкцията за организация на документооборота и работата с документи в Областната дирекция.

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

(5) Служителят, извършващ административното обслужване може да изисква незабавно представяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(6) При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите, се сигнализират охранителните органи.

РАЗДЕЛ III

ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ.

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.11. Комплексно административно обслужване е такова обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител

(1) Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести в ОД "Земеделие" - Пловдив се подават чрез ЦАО, както и предложения и сигнали,

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

(3) Ако в специален закон не е предвидено друго, искането за издаване на индивидуален административен акт се подава писмено или устно, като заявителят избира формата и начина на заявяване. Организациите подават исканията си писмено.

(4) Писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят предоставя електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, а когато заявителят е гражданин – ако разполага с такива. В случаите, когато заявителят е гражданин, може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление – ако разполага с такъв. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(3) Областната дирекция "Земеделие" - Пловдив, извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(4) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в ОД "Земеделие" - Пловдив, заявителят подава едно искане в ЦАО, което организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

Чл.12. (1) ОД "Земеделие" - Пловдив организира предоставянето на административни услуги така, че от гражданите да се изискват минимално количество документи.

(2) В Од "Земеделие" - Пловдив е въведена практика за заявяване на услуги – устно. Исканията, внесени устно, се отразяват в Протокол съгласно образец (Приложение № 1), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило. В протокола се отбелязват пълното име и адресът на гражданина, от който изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление, електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс – ако разполага с такива.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до Од "Земеделие" - Пловдив могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги, приета с Постановление № 107 на Министерския съвет от 2008 г.

(4) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

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

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

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

Чл.13. При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до директора на Областната дирекция или началника на общинската служба по земеделие, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни, относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

Чл.14. (1) Комплексното обслужване в Од "Земеделие" - Пловдив се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от ЦАО и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителят, до когото е резолирана преписката.

(2) Служителите на Од "Земеделие" - Пловдив не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(3) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Чл.15. (1) Административната услуга в Од "Земеделие" - Пловдив се извършва при спазване принципите на законност, бързина, служебно начало, достъпност и икономичност на производството и изискванията за качествено и удобно за физическите и юридическите лица административно обслужване.

(2) Административното обслужване се извършва в съответствие със списъка с унифицираните наименования на административните услуги (съгласно чл.17, ал.1 и ал.2 от Наредбата за административното обслужване) и в съответствие с дейностите и функциите на администрацията на Областната дирекция, регламентирани в нормативните актове.

Чл.16. (1) Всяко физическо или юридическо лице може да поиска административна услуга от Од "Земеделие" - Пловдив, която е от значение за удостоверяване, признаване, предявяване, упражняване или погасяване на негови права или задължения и услуга, осигуряваща му достъп до обществена услуга. Административната услуга се извършва по искане на заинтересованото лице.

(2) Когато Од "Земеделие" - Пловдив или длъжностно лице, което е започнало производството, установи, че административната услуга трябва да бъде извършена от друг орган или длъжностно лице, той му изпраща незабавно преписката, като уведомява лицето, по чието искане е започнало производството.

1. Административната услуга се извършва, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне. За целта могат да се използват всички начини и средства, които не са забранени от закон, освен ако друг нормативен акт предписва доказването на някои факти и обстоятелства да стане по определен начин или с определени средства.

2. Извършващият административната услуга в Од "Земеделие" - Пловдив може да изисква от заявителя представяне само на документите, предвидени в нормативния акт, определящ реда за извършване на административната услуга.

3. Извършващият административната услуга в Од "Земеделие" - Пловдив не може да изисква от заявителя доказване на факти и обстоятелства от значение за извършване на административната услуга, които се установяват от администрацията, към която принадлежи. От заявителя не може да се изисква да доказва отрицателни факти. Когато е изрично предвидено удостоверяването на факта да става с документ, издаването му може да бъде поискано със заявлението за извършване на административната услуга.

4. Извършващият административната услуга в ОД "Земеделие" -Пловдив не може да откаже приемане на писмена декларация на заявителя, с която се установяват факти и обстоятелства, за които нормативен акт не предписва доказване по определен начин или с определени средства.

5. Административната услуга в ОД "Земеделие" - Пловдив може да бъде извършена като устна справка, експертиза, устна или писмена консултация, издаване на удостоверение или друг документ, материални действия и в друга подобна форма.

6. Административната услуга се извършва в исканата форма, освен ако нормативен акт предвижда тя да се извърши в определена форма.

7. При ограничен достъп до обществени услуги поради обективни причини, сроковете започват да текат, от момента на отпадане на причината. При подаване на заявлението служител от ОД "Земеделие" - Пловдив съобщава на заявителя за отлагането на административната услуга. Гражданинът се уведомява веднага, когато причината, поради която достъпът му до обществената услуга е бил ограничен, отпадне.

8. Административна услуга в ОД "Земеделие" - Пловдив се извършва само след заплатена такса, като номера на квитанцията задължително се вписва във воден за целта регистър.

9. Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена в законоустановения срок.

10. Служителят, отговарящ за административно обслужване е длъжен да дава информация за движението по преписките на гражданите.

11. Служителят разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането по безкасов път/с платежен документ/.

(3) Когато заявителят на административна услуга реши да оттегли заявлението си, то се извършва с изричен отказ от провеждане на процедурата с подпис на заявителя. В регистъра (дневника и програмата) номерът, под който е била заявена услугата не се унищожават или заема от друг заявител, а се отбелязва дата на отказа.

Чл.17. (1) Извършването на административна услуга в ОД "Земеделие" - Пловдив се отказва с мотивиран акт.

(2) Отказът да се извърши административна услуга се съобщава в 3-дневен срок от издаването на акта чрез уведомяване на заинтересованото лице, а когато адресът му не е известен или то не живее на посочения адрес - чрез поставяне на съобщение на таблото за обявления.

Чл. 18. Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

Чл.19. Работата с предложения и сигнали в Од "Земеделие" - Пловдив се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.20. Информация за предлаганите услуги и дейности на Областната дирекция, както и общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване, гражданите могат да получат от интернет страницата на дирекцията както и при поискване от служителя, отговарящ за административното обслужване.

Чл.21. (1) Директорът на Од "Земеделие" - Пловдив приема граждани всяка сряда от 9:30 до 12 ч.

(2) Администрацията от Од "Земеделие" - Пловдив приема граждани всеки ден от 8:30ч. до 17:30ч.

РАЗДЕЛ IV:

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:

Чл. 22. (1) Съгласно Наредбата за административния регистър, административните услуги се предоставят на различни нива. „Ниво на предоставяне на услугата“ е ниво на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

- 1.** Ниво 1: Информация – предоставяне на информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;
- 2.** Ниво 2: Едностранна комуникация – информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони за електронни формуляри;
- 3.** Ниво 3: Двустранна комуникация – заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна персонална идентификация на потребители;
- 4.** Ниво 4: Извършване на сделки или трансакции по услуги от ниво 3, включващи онлайн разплащане и доставка.

(2) В Од „Земеделие“ – Пловдив се предоставят електронни услуги и от четирите нива.

Чл. 23. (1) Од „Земеделие“ – Пловдив извършва своята дейност при спазване на правила в Закона за електронното управление и Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги

(2) Од „Земеделие“ – Пловдив взаимодейства с всички останали административни органи, като им изпраща служебно данни и информация за гражданите, които е

събрала или съхранявала на законово основание, когато тези административни органи въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получат.

(3) Изпращането на информация по ал. 2 става автоматично по електронен път чрез Системата за електронен обмен на съобщение (СЕОС) или Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) в останалите случаи, посочени в закона. При липса на технологична възможност за автоматично подаване и в случаите, когато закон предвижда регистри да се водят на ръка, данните се изпращат като електронен документ във формат с неструктурирано съдържание или се предоставят на хартиен носител.

Чл. 24. (1) В хода на работата си Од „Земеделие“ – Пловдив и общинските служби „Земеделие“ приемат от граждани и юридически лица документи, подписани с електронен подпис. Относно институциите, се прилагат съответно правилата на чл. 21 от Закона за електронния документи и електронните удостоверителни услуги.

(2) Служителите на Од „Земеделие“ – Пловдив и ОСЗ не могат да изискват от гражданите и организациите предоставяне или доказване на вече събрани или създадени данни, а са длъжни да ги съберат служебно от първичния администратор на данни.

(3) Од „Земеделие“ – Пловдив е длъжна да осигури възможност на гражданите и организациите да посочват уникалния идентификатор (ЕГН, ЕИК, ЛНЧ, БУЛСТАТ и т.н.) при заявяването на съответната електронна административна услуга.

(4) Од „Земеделие“ – Пловдив е длъжна да използва информационни системи, които отчитат единно време. Времето за настъпването на факти с правно или техническо значение се отчита и удостоверява с точност до година, дата, час, минута и секунда.

Чл. 25. Од „Земеделие“ – Пловдив е длъжна и полага необходимите усилия да разгласява предоставяните от нея услуги по разбираем и достъпен начин, който гарантира разбираемостта и достъпността на предоставяната информация.

Чл. 26. (1) Од „Земеделие“ – Пловдив осигурява подробна информация относно всяка предлагана от нея електронна административна услуга свободно и безплатно. Информацията за административното обслужване следва да бъде:

- 1.** Ясна, точна, достоверна, общо разбираема, систематизирана и пълна;
- 2.** Достъпна за хора с увреждания;
- 3.** Без абривиатури, съкращения и препратки
- 4.** Цените и таксите се обозначават ясно, разбираемо и недвусмислено, като се посочва цената на цялата услуга и начините на нейното заплащане

(2) Од „Земеделие“ – Пловдив, като доставчик на електронни административни услуги предоставя безпрепятствен, пряк и постоянен достъп на получателите на услуги до следната информация:

1. Наименование;
2. Седалище и адрес;
3. Адреси на териториалните звена;
4. Данни за кореспонденция, включително телефон, електронен адрес и интернет страница с интерфейс за електронна кореспонденция;
5. Актуален и действащ телефон, на който потребителят би могъл да получи информация за предоставяната услуга, консултация и помощ за необходимите действия, които трябва да предприеме за получаване на услугата;
6. Уникален идентификатор;
7. Информация за органа, осъществяващ контрол върху дейността му;
8. Информация за подаване на предложения, сигнали и жалби;
9. Информация за реда за обжалване на действията му и на издаваните от него актове;

(3) Информация за предоставяните от Од „Земеделие“ – Пловдив и ОСЗ услуги може да бъде получена:

1. Лично в Центъра за административно обслужване: гр. Пловдив 4000, бул. „Марица“ №122, ет.3, стая №2;
2. По телефон 032/63 40 22;
3. По електронна поща: odzg_plovdiv@abv.bg
4. Интернет адрес на Од „Земеделие“ Пловдив в раздел „Административни услуги“: <https://www.mzh.government.bg/ODZ-Plovdiv/bg/Home.aspx>
5. Чрез административния регистър или модула на ДАЕУ Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) <https://e-gov.bg/>

РАЗДЕЛ V

ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАН НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл.27. В Од „Земеделие“ – Пловдив и общинските служби по земеделие се използват логото и слоганът на държавната администрация, които са поставени на:

1. отличителните знаци и/или материалните носители по чл. 20, ал. 1, т. 6 и съгласно приложение № 7, т. 6 от Наредбата за административно обслужване;

2. указателни табели на входовете на сградите на ОД „Земеделие“ – Пловдив и общинските служби по земеделие на територията на Област Пловдив;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на дирекцията;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. хартите на клиента;

ГЛАВА ТРЕТА.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл.28. (1) Административното обслужване в Областна дирекция “Земеделие” - Пловдив се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, както следва:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“;
11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри

(2) Од „Земеделие“ - Пловдив има приета Харта на клиента, която е публикувана на интернет страницата на дирекцията и на информационните табла в Од „Земеделие“ - Пловдив и на общинските служби по земеделие.

(3) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

Чл.29. (1) Од „Земеделие“ – Пловдив поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации и други като осъществява измерване на удовлетвореността им от предлаганите услуги чрез:

-попълване на формуляри за обратна връзка ;

-пощенските кутии за сигнали и предложения;

-интернет страницата на дирекцията;

(2) Данните по чл.31, ал.1. се използват за установяване наличието на проблеми и се вземат решения за тяхното отстраняване.

РАЗДЕЛ II

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл.30. (1) Гражданите имат право да отправят към Областната дирекция своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване в Анкетна карта за обратна връзка с клиента, писмен сигнал в кутиите за мнение и сигнали или чрез интернет страницата на Областната дирекция.

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

- консултации в рубрика "Контакти с нас";
- рубрика "Сигнали за корупция";
- други материали, свързани с административното обслужване.

Чл.31. (1) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията на работа и дейността на ОД „Земеделие“ - Пловдив и териториалните и звена – Общински служби по земеделие или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на тези органи. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавното имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

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

Чл.32. Всеки гражданин или организация може да подаде сигнал до ОД „Земеделие“ – Пловдив.

Чл.33. (1) Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ - Пловдив отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

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

Чл.34. (1) Писмените сигнали или предложения се приемат и завеждат в деловодната система на дирекцията. След като получат резолюция от Директора на ОД „Земеделие“ – Пловдив 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" - Пловдив 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" - Пловдив, 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 компютърната система „Eventis“ за документооборота на цялата администрация, която служи за регистрация на документите, се следи ходът на преписката и се получават справки за текущото състояние на служебните преписки.

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

(6) Производството по разглеждане на предложенията и сигналите приключва с решение за отказ те да бъдат уважени или с изпълнение на постановеното положително решение.

(7) Съобщаването на решението на подателя на предложението или сигнала става по реда на чл. 61 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.35. Информационните и комуникационни канали в Областна дирекция "Земеделие" - Пловдив се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

Чл.36. (1) Од „Земеделие“ – Пловдив отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

(2) Със заповед на Директора на Од „Земеделие“ – Пловдив се определят служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО.

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

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

Чл.37. (1) В Од „Земеделие“ – Пловдив има създадена организация за събиране и предоставяне на информация за обратна връзка от потребителите.

(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. описание на пътя на потребителя;
8. провеждане на социологически проучвания;
9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
11. анализ на вторична информация.

(3) В ОД „Земеделие“ - Пловдив се прилагат и са задължителни методите за осъществяване на обратна връзка по ал. 1, т.1, т. 2, 4, т. 9 и т. 10:

- извършване на анкетни проучвания – разработена е „Анкетна карта за проучване на удовлетвореността от административното обслужване“, която е оповестена на Интернет страницата на ОД „Земеделие“ - Пловдив. Отпечатани са бланки с анкетни карти и са поставени на видно място в Центъра за административно обслужване, като е осигурена възможност за попълване на място и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия.

- провеждане на консултации със служителите - провеждат се регулярни консултативни срещи между служителите в Центъра за административно обслужване, служителите от специализираната администрация (бек офис) и ръководните за организацията на административното обслужване в ОД „Земеделие“ - Пловдив лица, на които се дискутира и обсъжда идентифициране неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали – разработени и оповестени на Интернет страницата на ОД „Земеделие“ - Пловдив са „Вътрешни правила за приемане, регистриране и проверка на сигнали за корупция в ОД „Земеделие“ - Пловдив.

- осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“ – на телефон 0800 20 200 потребителите могат да подадат своя сигнал или предложение.

- осигуряване на приемно време за граждани и организации – директорът на ОД „Земеделие“ - Пловдив приема граждани всяка сряда от 9:30 до 12:00 ч., а администрацията от ОД „Земеделие“ -Пловдив приема граждани всеки ден от 8.30ч. до 17.30ч.

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

(5) 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;

(6) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях. Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад по ал. 7 и/или по друг начин.

(7) Всяка година до 1 април Областна дирекция "Земеделие" - Пловдив изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на Интернет страницата на Областната дирекция.

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

РАЗДЕЛ III

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Чл.38. (1) Взаимодействието с омбудсмана е регламентирано в Закона за омбудсмана и в Правилника за организация на дейността на омбудсмана.

(2) Взаимодействието с обществения посредник по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване се урежда с правилник, приет от съответния общински съвет съгласно чл. 21а от Закона за местното самоуправление и местната администрация.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА.

РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл.39. (1) Цялостното ръководство и контрол по организацията на административното обслужване и взаимодействие между звената в Областна дирекция "Земеделие" - Пловдив се осъществява от Главния секретар.

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

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

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

(5) Настоящите вътрешни правила подлежат на актуализация при промяна в нормативната уредба, отнасяща се до административното обслужване, дейностите и функциите на Областна дирекция "Земеделие" - Пловдив .

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. По смисъла на тези правила:

- 1.** "Потребител" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.
- 2.** "Подходящо техническо оборудване" са електронни информационни табла, видео-екрани, системи с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, която се управлява чрез допир до екрана, интерактивни табла, екрани, терминали и други, които са предназначени за потребителите, до които им е осигурен безусловен активен или пасивен достъп и които се насърчават посредством подходящи методи и средства, за да ги използват.
- 3.** "Комплексно административно обслужване" е такова обслужване, при което административната услуга се предоставя от компетентните административни органи, лицата, осъществяващи публични функции и организациите, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от административни органи, първични администратори на данни, независимо дали тази данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
- 4.** "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

5. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което администрацията на Областната дирекция се ангажира да спазва.
6. „Лого на държавната администрация“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.
7. „Слоган на държавната администрация“ е послание на държавната администрация към обществеността.
8. „Елементи за адаптиране на служебните помещения“ са рампи (мобилни или стационарни), подечни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до служебните помещения, в които се извършва административното обслужване.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. (1) Настоящите Вътрешни правила се утвърждават със Заповед на Директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив.

(2) Настоящите Вътрешни правила влизат в сила от момента на утвърждаването им със Заповед на Директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив

§2. Екземпляр от настоящите правила се съхранява в “Центъра за административно обслужване” и при служителя „Човешки ресурси” и е на разположение на служителите от Областната дирекция и общинските служби по земеделие на споделеното пространство на сървъра и на интернет-страницата на Областната дирекция „Земеделие” - Пловдив.

§3. Всички служители са длъжни да се запознаят срещу подпис с тези правила и да спазват разпоредбите им. На новопостъпилите служители, правилата се връчват едновременно с длъжностната характеристика.

§4. Настоящите Правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от директора на Областна дирекция „Земеделие” - Пловдив.



Ангел Личев (Директор)
22.01.2024г. 15:27ч.
ОД "Земеделие" Пловдив

Електронният подпис се намира в отделен файл с название signature.txt.p7s