



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите

Областна дирекция "Земеделие" - Пловдив



**УТВЪРДИЛ: ТАТЯНА БОГОЕВА
ЗА ГЛАВЕН СЕКРЕТАР ОД "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ГР.ПЛОВДИВ**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ**

ПЛОВДИВ, 2017 г.

гр. Пловдив 4000, бул. "Марица" № 122
Тел: (+359) 32/ 634 022, Факс: (+359) 32/ 628 730,
e-mail: odzg_plovdiv@abv.bg

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - гр.Пловдив

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 чл.1, ал.7 от Закон за изменение и допълнение на административнопроцесуалния кодекс, чл.1 ал.2 от Наредбата за административно обслужване / изм. - ДВ, бр. 61 от 2017 г./

и чл.12 т.5 от Устройствен правилник на областните дирекции "Земеделие", в сила от 26.01.2010 г., издаден от Министерство на земеделието и храните, обн.ДВ. бр.7 от 26.01.2010г., посл. изм. ДВ. бр.21 от 13.03.2012г.

(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"-гр.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 използването 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" – гр.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" – гр.Пловдив.

Раздел II. ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

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

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

3. любезно и отзивчиво отношение;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

7. качество на предоставяните услуги.

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

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ГР. ПЛОВДИВ

(3) При осъществяване на административното обслужване Областната дирекция "Земеделие" – гр.Пловдив се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики.

Чл.4.(1) Областната дирекция "Земеделие"-гр.Пловдив, наричана по-нататък "Областната дирекция", осъществява административното обслужване при спазване на принципите на законност, служебно начало; равен достъп, прозрачност и безпристрастност; бързина, отговорност и отчетност; субординация и координация; ефективност и ефикасност при спазване изискванията за етично отношение, високо качество и културно отношение към потребителите на услуги.

(2) Служителите на Областната дирекция 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 опазването 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 административно-правен 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"-гр.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 интересувачи 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.

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - гр. Пловдив

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 2 месеца 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.

(2) Сроковете по ал. 1, т. 10-16 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 доокомплектоване 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. непрекъсната 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"-гр.Пловдив осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - гр.Пловдив

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

(3) Обучението на служителите от звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания.

ГЛАВА ВТОРА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ РАЗДЕЛ ПЪРВИ ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.9.(1) Функциите на „звено за административно обслужване“ в Областната дирекция "Земеделие"-гр.Пловдив се изпълняват от служител към дирекция "Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси" в стая № 2.

(2) Работното време на звеното за административно обслужване е от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа с почивка от 30 минути в интервала от 12.30 до 13.00 часа, стъпаловидно, без да се прекъсва работата.

(3) 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.

(4) В териториалните звена на Областната дирекция, функциите на „звено за административно обслужване“ се осъществява от служител, определен от началника на общинската служба по земеделие.

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

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

ОД "Земеделие" и ОСЗ	Адрес	Тел./факс	Имейл
ОД "Земеделие" – гр.Пловдив	4000, гр.Пловдив, Бул."Марица" 122	032 / 63 40 22, 032/62 87 30	odzg_plovdiv@abv.bg
Асеновград	гр.Асеновград, ул."Железарска" 5 п.к. 4230	0331/6-81-51 факс 6-81-5	oszg_asenovgrad@abv.bg
Офис Лъки	гр. Лъки, ул. "Възраждане" 19 п.к. 4241	03052/21-28 факс 21-28	oszg_luky@abv.bg
Брезово	гр. Брезово, ул."Г.Димитров" 25 п.к. 4160	03191/ 27-86 факс 27-86	oszg_brezovo@abv.bg
Калояново	с. Калояново, пл. "Възраждане" 2 п.к. 4173	03123/22-77 факс 2277	oszg_kalognovo@abv.bg
Карлово	гр. Карлово, пл. "20-ти юли" п.к. 4300	0335/9-34-72	oszg_karlovo@abv.bg
Марица	4000, гр. Пловдив, ул. "Брезовско шосе" 32 /ИЗК – Марица/	032/62-54-31 факс 62-54-31	oszg_mariza@abv.bg
Пловдив	4000, гр. Пловдив, ул. "Прага" 2	032/62-40-87 факс 62-40-87	oszg_plovdiv@abv.bg
Първомай	гр. Първомай, ул. "Братя Миладинови" 50 п. к. 4270	0336/6-22-03 факс 6-22-03	oszg_purvomai@abv.bg

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - гр.Пловдив

Раковски	гр. Раковски, бул. "Г.С. Раковски" 108 п.к. 4150	03151/23-58 факс 23-58	oszg_rakovski@abv.bg
Родопи	4000, гр. Пловдив, ул. "Богомил" 31	032/62-81-30 факс 63-11-26	oszg_rodopi@abv.bg
Садово	гр. Садово, ул. "Иван Вазов" 2 п.к. 4122	03118/21-90 факс 24-15	oszg_sadovo@abv.bg
Стамболийски	гр. Стамболийски, ул. "8-ми март" 3 п.к. 4210	0339/6-40-26 факс 6-40-26	oszg_stamboliyski@abv.bg
Съединение	гр. Съединение, бул. "6-ти септември" 13 п.к. 4190	0318/2-27-37 факс 2-27-37	oszg_saedinenie@abv.bg
Хисаря	гр. Хисаря, ул. "Ген. Гурко" 14 п.к. 4180	0337/6-24-46 факс 6-24-46	oszg_hisar@abv.bg

(7) За ориентация на потребителите на входа на административната сграда на Областната дирекция "Земеделие" - гр.Пловдив, както и на сградите на териториалните звена, са поставени указателни табели на български и на английски език.

(8) 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 храните 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.

(9) Областната дирекция "Земеделие" - гр.Пловдив осигурява удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях.

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

РАЗДЕЛ ВТОРИ

ФУНКЦИИ НА ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.10.(1) Служителят, извършващ административно обслужване изпълнява следните функции:

1. информирание и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;
2. информирание и консултиране за решаване на проблемите по компетентност от администрацията на Областната дирекция;
3. 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;

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ"-гр.Пловдив

4. 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;
 5. 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 звеното за административно обслужване и след тяхното регистриране на гражданина се дава входящият номер на преписката.
 6. 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.
 7. 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;
 8. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и вътрешните правила за приложението му в Областната дирекция;
 9. приемане и регистриране на предложения, жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;
 10. извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона за връзка или при посещение на място от потребител;
 11. актуализиране на информацията за потребителите по указателните и информационни табла;
 12. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;
 13. създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в Областната дирекция.
- (2) 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.
- (3) При необходимост от по-компетентна информация, служителят се обръща към служител с юридическо образование и/или конкретен компетентен експерт от администрацията.
- (4) При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите, се сигнализират охранителните органи.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ 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 тази данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител
- (1) Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести в ОД "Земеделие"-гр.Пловдив се подават чрез звеното за административно обслужване, както и предложения и сигнали,
- (2) Искания/заявления, жалби и протести, сигнали и предложения се подават и чрез общинските служби по земеделие.
- (3) Областната дирекция "Земеделие"-гр.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"-гр.Пловдив, заявителят подава едно искане в „звеното

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ГР. ПЛОВДИВ

за административно обслужване", което организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

Чл.12. ОД "Земеделие" - гр. Пловдив организира предоставянето на административни услуги така, че от гражданите да се изискват все по-малко и все по-малко документи.

(1) В ОД "Земеделие" - гр. Пловдив е въведена практика за заявяване на услуги – устно. Исканията, внесени устно, се отразяват в Протокол съгласно образец (Приложение № 1).

(2) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до ОД "Земеделие" - гр. 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 общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

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

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

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

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

Чл.13. При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуетадовно 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" - гр. Пловдив се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от звеното за административно обслужване и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуетадовното обслужване носи служителят, до когото е резолирана преписката.

(2) Служителите на ОД "Земеделие" - гр. 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" - гр. 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" - гр. 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 заинтересуваното лице.

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ"-гр.Пловдив

(2) Когато ОД "Земеделие"-гр.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"-гр.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"-гр.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"-гр.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"-гр.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"-гр.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"-гр.Пловдив се извършва само след заплатена такса, в брой или по банков път, като се представи платежно нареждане. При заплащане в брой, номера на квитанцията задължително се вписва във воден за целта регистър.
 9. Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена в законоустановения срок.
 10. Служителят, отговарящ за административно обслужване е длъжен да дава информация за движението по преписките на гражданите.
 11. Служителят разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането по безкасов път /с платежен документ/.
- (3)** Когато заявителят на административна услуга реши да оттегли заявлението си, то се извършва с изричен отказ от провеждане на процедурата с подпис на заявителя. В регистъра (дневника и програмата) номерът, под който е била заявена услугата не се унищожава или заема от друг заявител, а се отбелязва дата на отказа.
- Чл.17.(1)** Извършването на административна услуга в ОД "Земеделие"-гр.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 заинтересуваното лице, а когато адресът му не е известен или то не живее на посочения адрес - чрез поставяне на съобщение на таблото за обявления.
- Чл.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"-гр.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,

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ"-гр.Пловдив

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"-гр.Пловдив приема граждани всяка сряда от 10 до 12.30ч. и от 13.30 до 17ч.

(2) Администрацията от ОД"Земеделие"-гр.Пловдив приема граждани всеки ден от 9.00ч. до 12.00ч. и от 12.30ч. до 17.30ч.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ

ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАН НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл.22. В Областна дирекция"Земеделие"-гр.Пловдив и общинските служби по земеделие се използват логото и слоганът на държавната администрация, които са поставени на:

1. отличителните знаци по чл.20,ал.1, т.1 от Наредбата за административно обслужване;
- 2.указателни табели на входовете на сградите на ОД"Земеделие"-гр.Пловдив и общинските служби по земеделие на територията на Област Пловдив;
3. интернет страницата на дирекцията;
4. кутиите за мнение и сигнали;
5. всички информационни материали, свързани с Харта на клиента в ОД"Земеделие"-гр.Пловдив;

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

РАЗДЕЛ ПЪРВИ

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл.23.(1) Административното обслужване в Областна дирекция"Земеделие"-гр.Пловдив се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Областна дирекция"Земеделие"-гр.Пловдив носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в Областна дирекция"Земеделие"-гр.Пловдив се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.; в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението от общия стандарт се урежда във вътрешните правила на администрацията и се обявява изрично в Хартата на клиента;
5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

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

(3) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;
3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ГР. ПЛОВДИВ

Чл.24.(1) Областна дирекция "Земеделие" - гр. 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 ВТОРИ

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

Чл.25.(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.26.(1) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията на работа, а сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавното имущество или бездействие на административни органи и длъжностни лица.

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

Чл.27. Всеки гражданин или организация може да подаде сигнал до Областна дирекция "Земеделие" - гр. Пловдив.

Чл.28.(1) Директорът на Областна дирекция "Земеделие" - гр. Пловдив отговаря за цялостната работа за предложенията и сигналите.

(2) Директорът Областна дирекция "Земеделие" - гр. Пловдив може да упълномощи длъжностно лице от администрацията, което да организира, координира и осигурява работа с предложенията и сигналите.

Чл.29.(1) Писмените сигнали или предложения се приемат и завеждат в деловодната система на дирекцията. След като получат резолюция от Директор Областна дирекция "Земеделие" - гр. 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" - гр. Пловдив анонимни сигнали не се разглеждат.

(3) Чрез компютърната система 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.

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

Чл.30. Информационните и комуникационни канали в Областна дирекция "Земеделие" - гр. Пловдив се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

Чл.31.(1) Областна дирекция "Земеделие" - гр. Пловдив отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

(2) Със заповед на Директора 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.

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - гр.Пловдив

(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.32. В Областна дирекция "Земеделие"-гр.Пловдив има създадена организация за събиране и предоставяне на информация за обратна връзка от потребителите.

(1) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет;

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва ежемесечно чрез попълване на анкети;

(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 от тяхна страна;

(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.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА

Чл.33. Взаимодействието с омбудсмана е регламентирано в Закона за омбудсмана и в Правилника за организация на дейността на омбудсмана.

ГЛАВА ВТОРА РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл.34.(1) Цялостното ръководство и контрол по организацията на административното обслужване и взаимодействие между звената в Областна дирекция "Земеделие"-гр.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"-гр.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"-гр.Пловдив .

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ"-гр.Пловдив

§2. "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;

§3. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на администрацията на Областната дирекция, както и информация относно компетентността на други административни структури.

§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 времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на Областната дирекция се ангажира да спазва.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§6. Екземпляр от настоящите правила се съхранява в "деловодството" 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“-гр.Пловдив.

§7. (1) 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.

§8. Настоящите Правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от Главния секретар на Областна дирекция „Земеделие“-гр.Пловдив.