



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**Министерство на земеделието и
храните**

**Областна дирекция "Земеделие"
Разград**

УТВЪРДИЛ:

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА ОБЛАСТНА

ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - РАЗГРАД:

/КРЕМЕНА ТИХОЛОВА/

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - РАЗГРАД**

ЮНИ 2011 г.

ГЛАВА ПЪРВА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите вътрешни правила регулират взаимодействието на звената и уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна дирекция "Земеделие" - Разград (ОДЗ - Разград) за неуредените въпроси в Наредба за административното обслужване (Обн. ДВ. бр.78 от 26 Септември 2006 г., изм. ДВ. бр.47 от 20 Май 2008 г., изм. ДВ. бр.64 от 18 Юли 2008 г., изм. ДВ. бр.25 от 30 Март 2010 г., изм. ДВ. бр.58 от 30 Юли 2010 г., изм. ДВ. бр.105 от 29 Декември 2011 г.).

Чл. 2. Административното обслужване в администрацията се осъществява при спазване на разпоредбите и принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА) и в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- любезно и отзивчиво отношение;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- надеждна обратна връзка;
- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- качество на предоставяните услуги.

Чл. 3. (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от Областна дирекция "Земеделие" - Разград.

(2) "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 задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване на юридическите лица и гражданите в Областна дирекция "Земеделие" - Разград се извършва чрез гише „Деловодство“, което функционално изпълнява задълженията на приемна и осъществява дейности по предоставяне на информация за административните услуги извършвани от дирекция „Аграрно развитие“.

(2) Административна услуга се извършва по искане на заинтересованото физическо или юридическо лице, като искането се заявява писмено, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице.

(3) Исканията са в свободна форма, окомплектовани съобразно законовите изисквания. За тези услуги, за които има изготвени образци, същите се предоставят на лицата в деловодството на ОДЗ - Разград.

(4) Приемането, регистрирането и предаването на документи в Областна дирекция "Земеделие" - Разград се извършва на гише „Деловодство“.

Чл. 5. (1) При приемането и завеждането на входящата кореспонденция, техническия сътрудник в дирекция "Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси" (АПФСДЧР), изпълняващ функциите на деловодител:

1. Проверява приложени ли са всички необходими съпътстващи документи (приложения) и образува служебна преписка, като електронната система за документооборот генерира свой уникален номер.

2. Дава на гражданина или юридическото лице входящия номер на преписката и информация, относно срока, в който се очаква да бъде извършена административната услуга.

3. Може да изисква предоставяне на информация и/или документи от служители в администрацията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи, необходими при административното обслужване.

(2) Движението на преписките се осъществява в съответствие с правилата, регламентирани в "Инструкцията за организацията на деловодната дейност и учреденския архив в Областна дирекция "Земеделие" - Разград".

Чл. 6. (1) Дейността на деловодителя се изразява в:

1. информиране и консултиране по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;
2. регистриране в Автоматизираната информационна система „Документооборот“ (АИС) на жалби, сигнали, предложения, заявления и др., подадени на място, извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или ако е необходима допълнителна информация от клиента, за придружаващи документи или приложения;
3. предоставяне на клиента на входящия номер на преписката – с датата на завеждане и информиране за срока на изпълнение;
4. даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно сроковете за отговор, процедурата, при необходимост след изискване на компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
5. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на ЗДОИ и "Вътрешните правила за изпълнение на Закона за достъп до обществена информация от Областна дирекция "Земеделие" – Разград";
6. приемане и регистриране на жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;
7. извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона или при посещение на място от потребител;
8. актуализиране на информацията за потребителите, обявена в помещението на ОДЗ - Разград;
9. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;
10. създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в администрацията.

(2) При необходимост от по-компетентна информация, деловодителят иска съдействие от служител с юридическо образование и/или конкретен експерт от администрацията.

ГЛАВА ТРЕТА

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ПОДАДЕНИ ДО ДИРЕКТОРА НА ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" – РАЗГРАД

РАЗДЕЛ I

Предварителен преглед на постъпилите документи и процедура по идентифициране на подлежащите на разглеждане сигнали и предложения

Чл. 7. Предложения до Директора на Областна дирекция "Земеделие" - Разград могат да се правят във връзка с усъвършенстване на обслужването на физическите и юридически лица, ползватели на административните услуги, предоставяни от ОДЗ – Разград.

Чл. 8. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 9. Всеки гражданин или организация може да подава предложения и сигнали до Директора на Областна дирекция "Земеделие" - Разград.

Чл. 10. (1) Организирането на работата с предложенията и сигналите се възлага на директора на дирекция "АПФСДЧР" към Областна дирекция "Земеделие" - Разград.

(2) Служителите при Областна дирекция "Земеделие" - Разград, на които директорът на дирекция "АПФСДЧР" е възложил изпълнението, разглеждат и при необходимост извършват проверки по предложенията или сигналите, изготвят становища и предложения за решения в установените срокове обективно и законосъобразно.

Чл. 11. (1) Предложенията и сигналите се приемат на гише „Деловодство“ в Областна дирекция "Земеделие" – Разград.

(2) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени и в свободен текст, да бъдат подадени лично или чрез надлежно упълномощен представител, чрез пощенска или куриерска служба. В случай на съмнение по обхвата на пълномощията на упълномощения, на същия се предлага сигналът или предложението да бъдат разглеждани и регистрирани като подадени лично от него. Подаденото предложение или сигнал чрез упълномощен представител се регистрират и разглеждат по описания по-горе ред, като подадени от упълномощителя и със запис в стандартна форма, относно пълномощията на упълномощения и прилагане на копия от писмените доказателства за тях.

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

(4) За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

1. трите имена и адреса – за български граждани;
2. трите имена и личния номер и адреса – за чужденец;
3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани и на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес;

(6) За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат тези, които касаят факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването или заявяването на сигнала, установено чрез датата на подаването или заявяването в приемната или в деловодството на Областна дирекция "Земеделие" - Разград.

РАЗДЕЛ II

Процедура за разглеждане на сигнали и предложения

Чл. 12. Главният секретар на Областна дирекция "Земеделие" - Разград прави предварителен преглед на документите от преписката по постъпил сигнал или предложение и определя дали предметът на документа е от компетентността на Директора на ОДЗ - Разград. При необходимост изисква становище от юрисконсулт по компетентността. Когато същия не е от компетентността на Директора на ОДЗ - Разград, той се препраща не по-късно от 7 дни от постъпването му на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилият

предложението или сигнала освен в случаите, когато самият той е изпратил копие до съответния компетентен орган.

Чл. 13. (1) Главният секретар възлага на компетентния служител при Областна дирекция "Земеделие" - Разград разглеждането на предложенията и сигналите.

(2) Сигналите не могат да се възлагат за разглеждане на длъжностните лица, срещу чиито действия са подадени, освен когато те приемат, че са основателни, и ги уважат.

Чл. 14. (1) След като се изясни случая, се изготвя писмен отговор/становище, или решение по поставения проблем, което се изпраща до заинтересованите лица.

(2) За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.

Чл. 15. (1) Отговорът, становището или решението по чл. 14, ал. 2 от настоящите правила се изготвя най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя.

(2) Когато с решението се засягат права или законни интереси и на други лица, то се съобщава и на тях.

Чл. 16. Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се възлагат за разглеждане, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл. 17. (1) Контролът по изпълнението на разпоредените от Директора на ОДЗ - Разград мерки във връзка с постъпил сигнал или предложение се осъществява от Главния секретар. Всички постъпили документи във връзка с изпълнението се прилагат към главната преписка, образувайки едно досие.

(2) Длъжностното лице, на което е възложено изпълнението на решението по сигнала, уведомява за изпълнението органа, постановил решението.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

РАЗДЕЛ I

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 18. (1) С оглед създаване, поддържане и развиване на обратна връзка с клиентите, Областна дирекция "Земеделие" – Разград използва пощенска кутия за сигнали срещу корупция, монтирана в сградата на ОДЗ;

(2) В резултат на получената и анализирана информация се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

РАЗДЕЛ II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 19. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 20. Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Директор на ОДЗ - Разград
2. Главен секретар;
3. Директори на дирекции;
4. Началници на Общински служби по земеделие.

Чл. 21. (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият ръководител може да го удължи.

РАЗДЕЛ III

ПРИЕМ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТНОТО ВРЕМЕ

Чл. 22. (1) Граждани и служебни лица се приемат от Директора на ОДЗ, Главния секретар, директорите на дирекции и началниците на Общински служби по земеделие в приемните им дни, когато имат предварително заявен час за среща.

(2) При възможност, служителите по ал. 1 могат да приемат външни лица без предварителна договорка.

(3) Приемният ден на Директора на Областна дирекция "Земеделие" - Разград с граждани е всяка сряда в рамките на работното време, в офис №6.

(4) Заявлението за среща с Директора на ОДЗ се подава на гише "Деловодство", офис №5.

Чл. 23. Не се допускат външни лица по стаите без присъствие на служител от ОДЗ – Разград или структурните ѝ подразделения.

Чл. 24. Административното обслужване в Областна дирекция "Земеделие" - Разград се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения, всеки служител в ОДЗ – Разград носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в ОДЗ – Разград се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания_общ характер, които не изискват експертен отговор е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – след получаване на становището или резултатите от проверката;
4. В коридорното пространство пред стая №5 – гише „Деловодство“ се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 25. (1) Работното време на служителите в ОД "Земеделие" - Разград е от 09.00 ч. до 12.00 ч. и от 12.30 ч. до 17.30 ч.

(2) Обедната почивка на служителите е от 12.00 ч. до 12.30 ч.

(3) Работното време за обслужване на граждани от на гише „Деловодство“ е от 09.00 ч. до 17.30 ч., като почивките се ползват по начин осигуряващ непрекъсваем режим на работа, В случай, че в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на гише "Деловодство" продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 ч.

(4) Директорът на ОДЗ – Разград определя със заповед служители, които да извършват деловодна дейност при условията на чл. 25, ал. 3 и 5 от настоящите правила.

(5) Прекъсването за обедна почивка на служителите при гише „Деловодство“ се извършва последователно от 12,00 до 12,30 за единия и от 12,30 до 13,00 часа за другия служител по график, определян в началото на всяка седмица от директора на дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“ към ОД „Земеделие“ - Разград;

(6) Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси“ в ОДЗ – Разград води дневник за случаите на удължено работно време на ЗАО и ежесечно уведомява Директорът на ОДЗ за същите, като прави предложение за компенсиране на положения извънреден труд.

(7) Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси“ в ОДЗ – Разград следи работното време на ЗАО, междудневните и междуседмичните почивки да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

РАЗДЕЛ IV **СЛУЖЕБНА ИНФОРМАЦИЯ**

Чл. 26. (1) Изявления за медиите дава само Директора на ОДЗ – Разград, или упълномощено от него лице.

(2) Забранява се изнасянето на всякакъв друг вид служебна информация.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Ръководителите и служителите в Областна дирекция „Земеделие“ - Разград са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§2. Контролът по спазване на клаузите във Вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Главния секретар на Областна дирекция „Земеделие“ - Разград.

§3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, във връзка с чл. 5а, ал. 2 от Закона за администрацията и влизат в сила от **05.07.2011 г.**

Изготвил:

Директор на Д„АПФСДЧР“:


/Цв.Йосифов/



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните
Областна дирекция "Земеделие" Разград

ЗАПОВЕД

№ *РД 11.10/30.06.* 2011 г.

На основание чл. 27, във вр. с чл. 3, ал. 3, т. 1, 3 и 18 от Устройствения правилник на областните дирекции „Земеделие“ (обн. ДВ. бр.7 от 26 Януари 2010г., изм. ДВ. бр.9 от 2 Февруари 2010г., изм. ДВ. бр.60 от 3 Август 2010г., изм. ДВ. бр.73 от 17 Септември 2010г., изм. ДВ. бр.32 от 19 Април 2011г.)

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам "Вътрешни правила за документооборота на счетоводните документи на Од "Земеделие" – Разград".
2. Утвърждавам "Вътрешни правила за административно обслужване в Областна дирекция "Земеделие" – Разград".
3. В утвърдените от мен "Вътрешни правила за предварителен контрол и двоен подпис в Од "Земеделие" – Разград и бланки – приложение №1-3, към тях се правят следните изменения и допълнения:
 - 3.1 Чл. 16, ал. 1 се изменя така:
Чл. 16 (1) Осъществяването на процедурите по предварителния контрол се удостоверява от финансовия контрольор/служителя осъществяващ предварителен контрол посредством попълване на контролен лист – Приложение 1 и водене на Регистър на финансовия контрольор – Приложение 4 към настоящите вътрешни правила.
 - 3.2 Наименованието на Глава V се изменя така:
V. Досие за поемане на задължение/извършване на разход над 10 000 лева.
 - 3.3 От чл. 18 до чл. 24, думите "15 000 лева" се заменят с "10 000 лева".

3.4 След Приложение 3 се създава Приложение 4 – “Регистър на финансовия контрольор”.

Копие от настоящата заповед да се връчи на съответните длъжностни лица за сведение и изпълнение.

ВАЛЕНТИНА ФРЕНКЕВА

Директор ОД “Земеделие” Разград

ИВ/АПФСДЧР

