



## МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ

### ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ"-гр.ШУМЕН

п.к. 9000, гр. Шумен , адрес: ул. "Славянски" № 17, телефон: 054/877106, e-mail:  
odzg\_shumen@mzh.government.bg

УТВЪРДИЛ: /п/

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР ОД "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ШУМЕН

Едвин Хасан

ДАТА: .....2017 г.

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

### ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” - ШУМЕН

#### Глава първа

#### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

##### Раздел I

##### Предмет, обхват и действие

**Чл.1.** Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна Дирекция „Земеделие”-Шумен (Дирекцията) регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

**Чл.2. /1/** "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Дирекцията.

**/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.

## **Раздел II**

### **Принципи на административното обслужване**

**Чл.3. /1/** Административното обслужване в Дирекцията се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административно обслужване (Обн. ДВ. бр.78 от 26 Септември 2006г., изм. и доп. ДВ. бр.61 от 28.07.2017 г.), 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 териториални звена на Дирекцията, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по разработените и обявени вътрешни правила;
7. качество на предоставяните услуги;
8. възможност за 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/** Периодично се изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите на административни услуги чрез:

1. електронната поща на Дирекцията;
2. кутия за жалби и сигнали, поставена във фоаето на етаж I в сградата на адрес: гр. Шумен, ул. бул. „Славянски” №17;
3. анкетиране на потребителите на услуги .

**Чл.4. /1/** Дирекцията осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите си за подобряване на административното обслужване.

**/2/** Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар организира обучения, които задължително включват и специализирано обучение за работа с хора с увреждания.

## **Глава втора**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

#### **Раздел I**

##### **Звено за административно обслужване**

**Чл.5. /1/** Обслужването на потребителите на административни услуги се извършва от служител от дирекция "Административно-правна, финансово-счетоводна дейност и човешки ресурси" /АПФСДЧР/, имащ компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.

**/2/** Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби, сигнали и предложения се подават само чрез служителя от дирекция " АПФСДЧР ", обслужващ "Деловодство", етаж I, в административната сграда на ОД „Земеделие” - Шумен, находяща се в град Шумен, ул. "Славянски" № 17, в сградата на община Шумен.

**/3/** Достъпът до деловодството е неограничен и за неговото местонахождение са поставени съответните указателни табели.

**Чл.6. /1/** Искания/заявления, жалби и протести, сигнали и предложения се подават и чрез териториалните звена на Главна дирекция „Аграрно развитие” при ОД „Земеделие” – Шумен, - Общински служби по земеделие / ОСЗ / на територията на областта, както следва:

**Общинска служба по земеделие Хитрино**

с.Хитрино, адрес: с.Хитрино, обл.Шумен, ул."Шипка" №6, телефон: 0534/2306

**Общинска служба по земеделие Венец**

адрес: с.Венец, обл.Шумен, ул."Кирил и Методий " №19, телефон/факс: 053343/20 05

**Общинска служба по земеделие Шумен**

п.к. 9700, гр.Шумен, адрес: бул."Славянски" 17, тел./факс: 054/800298;

**Общинска служба по земеделие Каолиново**

адрес: гр.Каолиново, ул."Украйна" №2, обл.Шумен, тел./факс: 05361/2048

**Общинска служба по земеделие Никола Козлево**

адрес: с.Никола Козлево, обл.Шумен, ул."23-ти септември"№5, тел./факс: 05328/2131

**Общинска служба по земеделие Нови Пазар**

гр.Нови Пазар, адрес: гр.Нови Пазар, обл.Шумен, ул "Оборище"№1  
тел./факс: 0537/22159

**Общинска служба по земеделие Смядово**

гр.Смядово, адрес: гр.Смядово, обл.Шумен, ул "Славянска" №1.  
тел./факс: 05351/2277

**Общинска служба по земеделие Велики Преслав**

гр.Велики Преслав, адрес: гр.Велики Преслав, ул." борис Спирдонов" №76, обл.Шумен,  
телефон/факс: 0538/42268

**Общинска служба по земеделие Върбица**

гр.Върбица, адрес: гр.Върбица , ул."Христо Ботев" 8, телефон/факс: 05391/2060

**Общинска служба по земеделие Каспичан**

адрес: гр. Каспичан 9930, ул. "Мадарски конник" №40, ет.2  
тел.: 05327/6115; 6107

/2/ Документите, по ал.1 се приемат от служител на ОСЗ, който изпълнява функциите на звено за административно обслужване /деловодство/ и имащ компетенции и задължения във връзка с административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

**Чл.7.** Звеното за административно обслужване в Дирекцията:

1. Предоставя информация за административните услуги, извършвани от Дирекцията на достъпен и разбираем език;
2. Отговаря на „запитвания от общ характер” и насочва „запитванията” по компетентност към Дирекция „АПФСДЧР” и/или Главна дирекция „Аграрно развитие”, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;
4. Осигурява достъп до формулярите и оказват съдействие за попълването им;
5. Приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
6. Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
7. Проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
8. Дава информация за хода на работата по преписката;
9. Осъществява връзката с останалите звена на Дирекцията по повод осъществяване на административното обслужване;
10. Предоставя исканите документи;
11. Осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

**Чл.8.** /1/ Служителите по чл.5, ал.1 и чл.6, ал.2 осъществяват връзка с останалите звена в Дирекцията и изискват предоставяне на информация и/или документи, изготвяне на становища, отговори и актове във връзка с административното обслужване.

/2/ Координацията и контролът на дейността на звеното за административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от Главния секретар.

/3/ Неправилно подадените искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения до Дирекцията се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

**Чл.9.** /1/ Служителите по чл.5, ал.1 и чл.6, ал.2 регистрират постъпилия искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби, сигнали и предложения в регистрационен дневник и/или автоматизираната система за документооборота с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

/2/ Исканията/заявленията, жалбите, сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция на директора на Дирекцията и началника на съответната ОСЗ, в която се определя и срокът за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

/3/ По въпроси от смесена компетентност в резолюцията задължително се посочва административното звено, което ще изготви обобщеното становище на Дирекцията.

**Чл.10.** /1/ Изходящата кореспонденция на Дирекцията/ОСЗ се изготвя в толкова екземпляра, колкото са получателите, както и: един екземпляр – за класиране в деловодството, един екземпляр – за служителя, който го е изготвил.

/2/ Всички екземпляри, издадени от ОД „Земеделие” – Шумен се подписват от директора на Дирекцията и съдържат инициалите на служителя, изготвил документа, и на съответното административно звено. Екземплярът, предназначен за съхранение /в деловодството и за служителя, който го е изготвил/, съдържа двете имена, длъжността и подписа на служителя, изготвил документа и на прекия ръководител, който е съгласувал документа: директора на съответната дирекция - ГД „АР” или „АПФСДЧР”.

/3/ Всички екземпляри, издадени от ОСЗ се подписват от Началника на съответната общинска служба по земеделие и съдържа двете имена, длъжността и подписа на служителя, изготвил документа.

/4/ След подписването, изходящия документ се регистрира в деловодството, като се обвързва с регистрационния индекс, даден при входирането на документа, на който се отговаря.

**Чл.11.** Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към директора на "АПФСДЧР", главен директор на главна дирекция "АР" или главния секретар.

**Чл.12.** /1/ Служителите по чл.5, ал.1 и чл.6, ал.2 предоставят на потребителите информация за административните услуги, които предлага Дирекцията и разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, по предварително утвърдени от директора стандарти за качество на административното обслужване.

/2/ Служителите по чл.5, ал.1 и чл.6, ал.2 приемат заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрират ги и ги насочват към компетентното административно звено за изпълнение.

/3/ Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица в сроковете, установени в нормативните актове.

**Чл.13.** Служителите по чл.5, ал.1 и чл.6, ал.2 отговарят на запитвания от общ характер, предоставят формуляри и оказват съдействие за попълването им, дават информация за хода на работата по преписките.

**Чл.14.** Организацията и дейността по регистрирането, обработването, издаването и съхраняването на документи в Дирекцията се уреждат с инструкция за документооборота в Дирекцията, утвърдена от директора.

**Чл.15.** Приемането, издаването и съхраняването на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис в Дирекцията се уреждат с вътрешни правила, утвърдени от директора.

**Чл.16. /1/** Работното време на работещите в областната дирекция е от 9.00 до 17.30 часа с обедна почивка от 12.00 до 12.30 часа.

**/2/** Звеното за административно обслужване работи в удобно за потребителите на административни услуги време, в рамките на работната седмица, всеки работен ден от 9.00 ч. до 17.30 часа – без прекъсване, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време. При отсъствие на служителя от дирекция „АПФСДЧР“, обслужващ „Деловодство“ /когато е в почивка или в законоустановен отпуск/, същият се замества от друг служител на „АПФСДЧР“, а при заетост – от служител на Главна дирекция „Аграрно развитие“.

**/3/** В случаите, когато в служебните помещения на Дирекцията/ОСЗ има потребители на административни услуги в края на работно време, работата на административното звено продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

## **Раздел II**

### **Служебно начало**

**Чл.17. /1/** При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

**/2/** Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в звената за административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на Главния секретар.

**Чл.18. /1/** Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в съответното звено за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред.

**/2/** При обективна възможност за извършване на комплексни административни услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно заявление, което е адресирано до Директора на ОДЗ-Шумен, в звеното за административно обслужване “Деловодство”, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

**Чл.19. /1/** Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на процесите.

**/2/** Технологичните карти на процесите се изготвят за всяка административна услуга, или за група услуги по направления на дейност, когато технологията е принципно обща.

**Чл.20.** Дирекцията служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставянето на административните услуги.

**Чл.21.** Дирекцията осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на определена административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл.22.** Дирекцията служебно събира информация, документи и данни от други администрации, когато това е предвидено със закон.

**Чл.23.** Помещението за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация е разположено на етаж IV-ти за Дирекцията и в съответните териториални звена ОСЗ описани по горе.

## Раздел III

### Информация за услугите

**Чл.24.** /1/ Информацията за видовете извършвани от Дирекцията/ОСЗ административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и информацията по приложение № 3 на Наредба за административното обслужване, (Обн. ДВ. бр.78 от 26 Септември 2006г., посл. изм. бр.61 от 28.07.2017г.), за начините на плащане, както и за възможността за комплексно административно обслужване, е публикувана на интернет страницата на Дирекцията: <http://www.mzh.government.bg/odz-shumen>, интернет страницата на Министерство на земеделието и храните: <http://www.mzh.government.bg> .

/2/ Информацията се актуализира в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

**Чл.25.** /1/ Информация относно проекти на нормативни актове, както и самите проекти на нормативни актове, разработени от МЗХ се публикуват на интернет страницата на Дирекцията 14 дни преди планирания срок за тяхното приемане.

/2/ Информацията по чл. 24, информацията върху указателните табели в Дирекцията/ОСЗ и информацията върху отличителните знаци на служителите се представя както български език, така и на английски език.

/3/ Организацията и контролът по изпълнението на задълженията по чл. 24 и чл.25 се извършва от Главния секретар.

**Чл.26.** Наименованията на административните услуги, извършвани от Дирекцията, във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

## Раздел IV

### Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване

**Чл.27.** /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в ОДЗ-Шумен се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на длъжностното лице, определено със заповед на Директора на Дирекцията, да поддържа и обновява информацията на интернет страницата на ОДЗ-Шумен.
2. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане и регистрация.
3. да подпомагат служителите от звената за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в ОДЗ-Шумен, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

**Чл.28.** /1/ Служителите от местата по чл. 5, ал.1 и чл.6, ал.2 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и решения и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и други институции.

**/2/** Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респективно по резолюция, определения срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;
3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;
6. да не обработват документи, които не са регистрирани, не са резолирани, или са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
7. да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;
8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
9. при напускане на длъжността да предадат с Протокол всички документи на прекия си ръководител;
10. да предават документите за експедиция в деловодството с:
  - точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименование на учреждението);
  - с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

**Чл.29.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота;
2. да контролират движението на документите и на изпълнението в електронната система; да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
3. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността; при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с Протокол на служебната документация;



**Чл.30. /1/** След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

**/2/** Едновременно с изпълнение на действията по ал.1, служителите, определени да извършват административно обслужване сканират регистрираните документи и прикачват файловете към създадените преписки в деловодната система.

**Чл.31. /1/** Директорът на ОДЗ-Шумен, Главният секретар, директорите на дирекции и началниците на ОСЗ, преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до служителите за изработване на служебните преписки.

**/3/** Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, дата на резолиране и подпис на резолирания, а при необходимост и задачата и срока за изпълнение.

**Чл.32. /1/** Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително сканирани и прикачени като файлове към създадените преписки в деловодната система. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в електронната система за регистрация и контрол на Дирекцията.

**/2/** Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

**/3/** Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

**/4/** Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището или отговора си на резолирания в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

**/5/** Когато задачата е възложена на повече от един изпълнители, становището или отговорът се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай, всички се подписват за съставители.

**Чл.33.** Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Директора на ОДЗ-Шумен, при негово отсъствие от определено със заповед за всеки конкретен случай длъжностно лице от състава на дирекцията.

**Чл.34.** При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

**Чл.35. /1/** Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на Дирекцията подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, и един екземпляр за архивиране, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

**/2/** След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

## **Раздел V**

### **Правила за използване на логото и слоганът на държавната администрация**

**Чл.36.** Логото и слоганът на държавната администрация се поставя на:

1. отличителните знаци на служителите в ОДЗ-Шумен;
2. указателните табели на входовете на сградите на Дирекцията;
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. всички информационни материали, свързани с хартите на клиента.

## **Глава трета**

# **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И ОМБУДСМАНА ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

## **Раздел I**

### **Взаимодействие с потребителите на услуги**

**Чл.37. /1/** ОДЗ-Шумен приема писмено и устно подадени заявления за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги. Подаването на заявление, ведно с изискуемите документи, включително и документ за платена такса/цена, се извършва по един от следните начини:

- на място в служба "Деловодство", етаж I, в административната сграда на ОД „Земеделие” – Шумен на бул. „Славянски“ №17а или в ОСЗ по места, съгласно чл.5, ал.1.

- чрез лицензиран пощенски оператор

- по електронен път на посочен e-mail адрес, обслужван от служителите в звената за административно обслужване.

**/2/** Пред ОДЗ-Шумен потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

**/3/** Писмените заявления по ал.1, приети от служителите в звената за административно обслужване, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна дирекция „Земеделие“-Шумен и Устройствения правилник на Областните дирекции „Земеделие“ .

**/4/** Заявленията, внесени устно, се отразяват в протокол (Приложение №1), подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред, съгласно Инструкция за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна дирекция „Земеделие“-Шумен и Устройствения правилник на Областните дирекции „Земеделие“.

**/5/** Заявяването на комплексна административна услуга, се извършва със заявление съгласно образец ( приложение № 2). В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;
2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган;
3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

Към заявлението се прилагат:

1. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата,
2. документ за платена такса.

**/6/** Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на заявлението в ОДЗ-Шумен.

/7/ За заявления, подадени по пощата, включително и по електронна поща, в извън работно време сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

/8/ Индивидуалният административен акт, издаден от ОДЗ-Шумен може да бъде получен по един от следните начини, изрично посочен от заявителя:

- на място в ОДЗ-Шумен, където е заявен;
- чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от заявителя точен адрес;
- по електронен път на посочен от заявителя e-mail адрес.

**Чл.38.** /1/ ОДЗ-Шумен, изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на “бързи” услуги, посочени в Тарифа за таксите, събирани от органите по поземлена собственост и в стандарта за качество на съответната административна услуга.

/2/ Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно Тарифи за таксите, приети с Постановления на Министерския съвет, съответно по сметка на Дирекцията или на МЗХГ, които са публикувани на сайта на ОДЗ-Шумен, или в брой срещу квитанция в службата, която извършва услугата.

## **Раздел II**

### **Управление на качеството**

**Чл.39.** /1/ Административното обслужване в Дирекцията се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Дирекцията носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в Дирекцията се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания от общ характер, 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.;
5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

/2/ Дирекцията прилага собствени стандарти за качество на административното обслужване.

/3/ Администрацията на Дирекцията внедрява автоматизирана деловодна информационна системи с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

**Чл.40.** /1/ Приетата от Дирекцията Харта на клиента е публикувана на интернет страницата и други печатни материали, поставена е на информационните табла на ОСЗ на територията на област Шумен.

/2/ Хартата на клиента е поставена на видно място във фоаето на I етаж от сградата, където се помещава служба „Деловодство”.

**Чл.41.** Дирекцията поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който взема предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното си обслужване, както и предложенията за подобряването му.

### **Раздел III**

#### **Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността**

**Чл.42.** /1/ Средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите, които Дирекцията използва са: телефон на Областна дирекция „Земеделие” + 359 54 877106; електронен адрес: odzg\_shu@abv.bg; специализирана рубрика на интернет страницата на Дирекцията "обратна връзка"; организиране на ежемесечни дискусии, попълване на анкетни карти и специално поставената кутия за сигнали, жалби и предложения във фоайето на сградата на Дирекция, находяща се в град Шумен, ул. „Славянски ” № 17а, етаж 1.

/2/ Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

/3/ Чрез използване на средствата за осъществяване на обратна връзка, Дирекцията измерва удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги и в резултат на получената, анализирана и консултирана информация, ежегодно предприема действия за подобряване на административното си обслужване, като потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността се уведомяват своевременно за предприетите действия.

### **Раздел IV**

#### **Взаимодействие с омбудсмана**

**Чл.43.** Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на Дирекцията се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

### **Раздел V.**

#### **Организация на контрола по изпълнението и спазването на сроковете**

**Чл.44.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл.45.** /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Директор ОДЗ-Шумен;
2. Главен секретар;
3. Директори на дирекции;
4. Началници на ОСЗ.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им в електронната система през

Интернет или лично в “Деловодсво” или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

**Чл.46. /1/** Нарушението на задълженията, предвидени във Вътрешните правила, се установява от определени със заповед на Директора лица.

*/2/* Наказателните постановления се издават от Директора на Дирекцията.

*/3/* Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

**Чл.47.** Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

**Чл.48. /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 може да го удължи, като това се отразява в електронната система.

**Чл.49.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила, Инструкция за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна дирекция „Земеделие“-Шумен и Устройствения правилник на Областните дирекции „Земеделие“.

## **Раздел VI.**

### **Отчет на състоянието на административното обслужване**

**Чл.50. /1/** Дирекцията отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

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

*/3/* Директорът на дирекцията определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

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

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

### **Допълнителни разпоредби**

## **§ 1. По смисъла на Вътрешните правила:**

1. „Потребител на административни услуги” е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.
2. „Запитване” е всяко искане на информация относно структурата и дейността на Дирекцията, както и информация относно компетентността на различните административни структури в службата.
3. „Запитвания от общ характер” са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.
4. „Стандарт за качество на административното обслужване” е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.
5. „Лого на държавната администрация” е графичен знак, който символизира държавната администрация.
6. „Слоган на държавната администрация” е послание на държавната администрация към обществеността.

### **Заключителни разпоредби**

**§ 1.** Вътрешните правила се приемат и утвърждават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията, във връзка с Административно-процесуалния кодекс, чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, (Обн. ДВ. бр.78 от 26 Септември 2006г., последно изм. бр.61 от 28.07.2017 г.) и чл.12, т.5 от Устройствения правилник на Областните дирекции “Земеделие”.

**§ 2.** Изпълнението на Вътрешните правила, както и даването на указания по прилагането им, се възлага на Главния секретар на Областна дирекция „Земеделие” Шумен.

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" гр.ШУМЕН**

**ПРОТОКОЛ**

Днес,.....20.....г.

служителят.....

на длъжност.....

в Областна дирекция „Земеделие“-Шумен

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

.....,

с постоянен или настоящ адрес: гр./с. ....,

ул.....(ж.к.).....,тел. ....,

факс.....,електронна поща .....

устно заяви искане за:

.....  
.....  
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....  
.....  
.....  
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване
- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)

Приложение №2  
към чл.37, ал.5

ДО  
ДИРЕКТОРА НА  
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ  
”ЗЕМЕДЕЛИЕ” гр. ШУМЕН

### З А Я В Л Е Н И Е

От.....  
*/трите имена на лицето /*

или

От.....  
*/наименование и седалище на юридическото лице, от чието име се подава заявлението/*

Чрез своя представител.....  
*/трите имена на лицето, което подава заявлението от името на юридическото лице/*

Адрес за кореспонденция: .....

Тел./факс за контакт: ....., e-mail .....

*/по желание, но това би улеснило комуникацията с Вас/*

**УВАЖАЕМИ Г-Н/Г-ЖО ДИРЕКТОР,**

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

.....  
*/посочва се наименованието на административната услуга/*

Услугата се предоставя от.....

.....  
*/посочва се органът, компетентен да издаде административния акт/*

Във връзка с производството, моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган, следните документи:

1. ....
2. ....
3. ....

*/посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено*

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....



като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка;
- Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган;
- По електронен път на електронна поща.

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

..... 20... год.  
гр. Шумен

Подпис:.....