



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” – СИЛИСТРА

УТВЪРДИЛ:
И. Д. ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ
„ЗЕМЕДЕЛИЕ”:

/ РУМЯНА ЖЕКОВА /

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ ”ЗЕМЕДЕЛИЕ” – СИЛИСТРА

гр. Силистра, 2010 г.

РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” – Силистра служат за осъществяване на организацията и регулиране взаимодействието между звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл. 2. Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” – Силистра се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс /АПК/, Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента.

Чл. 3. (1) „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на Областна дирекция „Земеделие” – Силистра.

(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 и 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 административния режим, които се дават по силата на нормативен акт или с извършване на друга административна услуга.

РАЗДЕЛ II ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” – Силистра се осъществява от служител на Дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси”.

Помещението, в което работи служителят е обозначено с табела на български език и се намира на адреса на Областна дирекция „Земеделие” – Силистра, ул. „Христо Смирненски” № 2, ет. 3, стая № 17.

Административното обслужване в Общинските служби по земеделие се осъществява от служители, чиито длъжностни характеристики включват компетентности и задължения свързани със административното обслужване.

(2) Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” – Силистра се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена.

Чл. 5. Задължително се използват логото и слога на държавната администрация при:

1. Изготвяне на информационни материали;
2. Изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационните табла, на интернет страницата.

Чл. 6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл. 7. Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени, чрез интернет страницата и информационните табла.

Чл. 8. Работното време на служителите извършващи административното обслужване на гражданите е от 9.00 ч. до 17.30 ч. и е непрекъснато, като ползват задължителната си дневна

почивка в периода между 12.30 ч и 14.00 ч. В случаите когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на работното време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

РАЗДЕЛ III

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 9. (1) Служителите извършващи административното обслужване осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра и Общинските служби по земеделие.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. Ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. Достъпна за хора с увреждания;
3. Без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл. 10. (1) Информация за предоставяните от Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра и Общинските служби по земеделие услуги може да бъде получена от:

1. Служителите извършващи административното обслужване на гражданите на следните адреси и телефони:

- Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра; адрес: гр. Силистра, ул. ”Христо Смирненски” № 2, ет. 3, стая № 17; тел. 086 / 822-063;
- Общинска служба по земеделие – Алфатар; адрес: гр. Алфатар, ул. „Йордан Петров” № 6, ет. 3; тел. 08673 / 21-27;
- Общинска служба по земеделие – Главиница; адрес: гр. Главиница, ул. „Витоша” № 41, ет.2; тел. 08636 / 20-30;
- Общинска служба по земеделие – Дулово; адрес: гр. Дулово, ул. „Васил Левски” № 18, ет3; тел. 0864 / 2-50-25;
- Общинска служба по земеделие – Кайнарджа; Адрес: с. Кайнарджа, ул. „Георги Токушев” № 8; тел. 08679 / 319;
- Общинска служба по земеделие – Силистра; адрес: гр. Силистра, ул. ”Симеон Велики” № 23, ет. 2; тел. 086 / 822-268;
- Общинска служба по земеделие – Ситово; адрес: с. Ситово, ул. ”Трети март” № 72, ет. 2; тел. 08663 / 703;
- Общинска служба по земеделие – Тутракан; адрес: гр. Тутракан, ул. „21^{ви} септември” № 3, бл. „Лебед”; тел. 0866 / 6 13 63.

2. интернет адрес на Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра;
www.odzg-silistra.my.contact.bg;

3. Информационните табла в Областна дирекция „Земеделие” – Силистра и Общинска служба по земеделие.

(2) Образците на заявления /искания / за предоставяне на административни услуги са на разположение на гражданите и се предоставят при поискване от служителите извършващи административни услуги.

Чл. 11. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизане в сила на промени в нормативните актове или настъпване на други обстоятелства налагащи актуализация.

(2) Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – информационни табла, интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие” – Силистра.

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали са унифицирани.

(4) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на служителите извършващи административни услуги, с непосредственото участие на служителите от административните звена, съгласувано и одобрено от директорите на дирекции и главния секретар на Областна дирекция „Земеделие” – Силистра.

РАЗДЕЛ IV

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 11 (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите извършващи административни услуги, директорите на дирекции и служителите в Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра се задължават:

1. Да подават в три дневен срок всички промени за актуализация на информационните табла и интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие” – Силистра.

2. Да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на документи на служителите, отговорни за тяхното приемане, регистрация и публикуване на интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие” – Силистра..

3. Да подпомагат служителите извършващи административни услуги с разяснение, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на гражданите.

(2) Служителите извършващи административни услуги могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от съответните отговорни служители, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл. 12. (1) Служителите извършващи административни услуги предоставят информация за извършваните административни услуги на достъпен и разбираем език; отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност към административните звена; разясняват изискванията на които трябва да отговаря заявлението, протестът, жалбата или сигналът; приемат заявления и документи във връзка с изпълнение на административни услуги, както и жалби, сигнали и протести и предават готови документи за физически и юридически лица, организации и институции; проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен списък; дават информация по хода на преписки; осъществяват връзка с административните звена.

(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 определения срок или срока по резолюция;

2. След приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закона за националния архивен фонд;

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 административно 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, резолирани или са резолирани до друг служител от същото административно 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, №, трите имена на получателя, наименование на учреждениято/;

- с входящия номер на писмото на което се отговаря.

Чл. 13. Ръководителите на административните звена са длъжни:

1. Да поставят резолюции върху документите, като определят изпълнителя и срока на изпълнение, да поставят дата на резолиране и подпис на резолиращия;

2. Да контролират движението на документите и на изпълнението им, 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 изпълнението на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината на отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността. При напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл. 14. След като се заведат и регистрират, документите се предават по предназначение в деня на тяхното регистриране.

Чл. 15. (1) Директорът на Областна дирекция „Земеделие” – Силистра и Главния секретар разпределят служебните преписки с резолюция до съответните ръководители на административни звена.

(2) Ръководителите на административни звена възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

(3) Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, дата на резолиране и подпис на резолиращия, а при необходимост и задачата и срока на изпълнение.

Чл. 16. (1) Резолираните документи се предават в деловодството за предаване към изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копия от материала се изпраща до всички лица, посочени в резолюцията.

(2) Служителите до които се отнасят резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

(3) Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнение на задачата е на всички посочени в нея лица.

(4) Всички изпълнители на задачата са длъжни да изпратят становището и отговора си на резолиращия в срок, който е не по-малко 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, а съставянето на документа се извършва под методическото ръководство на:

1. Ръководителят на съответното административно звено;

2. Посоченото на местото в резолюцията или определено като отговорник длъжностно лице;

3. Ръководителят на групата или председателят на комисията.

Чл. 17. Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административната услуга се издават и подписват от Директора на Областна

дирекция „Земеделие” – Силистра, а при негово отсъствие от определено със заповед длъжностно лице от състава на дирекцията.

Чл. 18. При предоставяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилага жалбата или преписката по повод на който е съставен.

Чл. 19. (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печат подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите и един екземпляр за класиране в дело.

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

РАЗДЕЛ V ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Чл. 20. (1) Областна дирекция „Земеделие” – Силистра приема писмено подадени искания за издаване на индивидуални административни актове във връзка с извършваните административни услуги.

(2) Пред Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра и Общинските служби по земеделие потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани и организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(3) Писмените искания приети от служителите извършващи административни услуги се регистрират по общия ред съгласно Инструкция за организацията на документооборота в Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра и Устройствения правилник на Областните дирекции „Земеделие”.

(4) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на регистрация на искането в Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра и Общинските служби по земеделие.

(5) За исканията подадени по пощата, включително и по електронната в извънработно време, сроковете за приемане на решение от административния орган започват да се броят от деня в които се регистрирани.

Чл. 21. (1) Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра и Общинските служби по земеделие изпълняват административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност на общинските служби за осигуряване на „бързи” услуги посочени в Тарифата за таксите, събирани от органите на поземлената собственост.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги на клиенти се извършва съгласно Тарифата за таксите, събирани от органите на поземлената собственост.

Чл. 22. При работа с потребители служителите спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в Областна дирекция „Земеделие” – Силистра, а именно: Инструкция за организация на документооборота в Областна дирекция „Земеделие” – Силистра, Етичен кодекс за поведение на служителите в Областна дирекция „Земеделие” – Силистра и Хартата на клиента.

Чл. 23. (1) Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра и общинските служби по земеделие създават и поддържат обратна връзка с клиентите чрез Анкетни кутии за коментари, похвали или оплаквания

(2) Областна дирекция „Земеделие” – Силистра проучва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

(3) Получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с НПО на гражданите и бизнеса и представителите на гражданското общество.

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

РАЗДЕЛ VI ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕТО НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 24. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 25. (1) Контролът се осъществява от резолираният документа на следните нива:

1. Директор;
2. Главен секретар;
3. Ръководители на административни звена – директори на дирекции, началници на общински служби.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на потребителите – физически и юридически лица, посредством деловодна справка за движението на преписката им или подаване на жалба по отношение качеството на извършената административна услуга.

Чл. 26. (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 7 / седем/ дневен срок от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административната 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, резолирания може да го удължи, като това се отбелязва.

Чл. 27. Всички дейности по документите от регистрацията до предаването и за архивиране се изпълняват съгласно настоящите правила, Инструкция за организацията на документооборота в Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра и Устройствения правилник на Областни дирекции „Земеделие”.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

& 1. Ръководителите и служителите в Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра и Общинските служби по земеделие са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

& 2. Контролът по спазването на вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Главния секретар на Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра.

& 3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

& 4. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им от Главния секретар на Областна дирекция ”Земеделие” – Силистра.