



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” СМОЛЯН

гр. Смолян, бул. „България” № 14, тел./факс 0301/62078, email:ODZG_Smolyan@mzh.government.bg

**УТВЪРЖДАВАМ /П/
ДИРЕКТОР НА ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“:
/ИВАНКА ГЕОРГИЕВА/**

*ЗАПОВЕД № РД-05-242/19.12.2018 год.
Изменени със Заповед № РД-04-118/30.07.2019 г.*

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” СМОЛЯН**

декември 2018 год.

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в областна дирекция „Земеделие” Смолян (наричани по-нататък Правилата) уреждат организацията, координацията и общото осигуряване на дейностите по предоставянето на административни услуги.

Чл. 2. (1) Целта на Правилата е да регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия, както и да гарантират:

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;

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) Областна дирекция „Земеделие” Смолян (наричана по-нататък дирекцията) осъществява административното обслужване на български език и се ръководи от следните принципи:

1. законност;

2. откритост и достъпност;

3. отговорност и отчетност;

4. ефективност;

5. обективност и безпристрастност;

6. качество;

7. етично отношение.

(3) Областна дирекция „Земеделие” Смолян гарантира спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване в държавната администрация, приети с Наредбата за административно обслужване и утвърдените с Хартата на клиента собствени стандарти.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел първи

Звена за административно обслужване

Чл. 3. (1) Обслужването на потребителите на административни услуги се извършва на принципа „едно гише” за всички административни звена.

(2) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават чрез служителя от дирекция "АПФСДЧР", обслужващ "Деловодство", стая 109 в административната сграда на областна администрация Смолян,

бул. «България» № 14, както и в териториалните звена към главна дирекция «Аграрно развитие» - общински служби по земеделие.

(3) Общинските служби по земеделие са със следните местонахождения:

1. ОСЗ Баните – п.к. 4940, с. Баните, ул. «Васил Левски» № 6;
2. ОСЗ Борино - п.к. 4824, с. Борино, ул. «Христо Ботев» № 1;
3. ОСЗ Девин – п.к. 4800, гр. Девин, ул. «Васил Левски» № 1;
4. ОСЗ Доспат - п.к. 4831, гр. Доспат, ул. «Здравец» № 2;
5. ОСЗ Златоград – п.к. 4980, гр. Златоград, ул. «Ст. Стамболов» № 1;
6. ОСЗ Мадан - п.к. 4900, гр. Мадан, ул. «Обединение» № 14;
7. ОСЗ Неделино – п.к. 4990, гр. Неделино, ул. «Ал. Стамболийски» № 104;
8. ОСЗ Рудозем - п.к. 4960, гр. Рудозем, бул. «България» № 13;
9. ОСЗ Смолян – п.к. 4700, гр. Смолян, бул. «България» № 12;
10. ОСЗ Чепеларе - п.к. 4850, гр. Чепеларе, ул. «Мурджовска» № 1 а;

(4) Достъпът до деловодството в дирекцията и общинските служби по земеделие е неограничен, като за местонахожденията им са поставени указателни табели на български и английски език.

(5) Областната дирекция «Земеделие» Смолян осигурява достъп за хора с увреждания до всички звена за административно обслужване чрез:

1. ОДЗ Смолян – специализирана платформа;
2. ОСЗ Баните – рампа;
3. ОСЗ Борино - рампа;
4. ОСЗ Девин – звънец за уведомяване, обслужване на място на хора с увреждания;
5. ОСЗ Доспат - звънец за уведомяване, обслужване на място на хора с увреждания;
6. ОСЗ Златоград – рампа, асансьор;
7. ОСЗ Мадан - звънец за уведомяване, обслужване на място на хора с увреждания;
8. ОСЗ Неделино - звънец за уведомяване, обслужване на място на хора с увреждания;
9. ОСЗ Рудозем - звънец за уведомяване, обслужване на място на хора с увреждания;
10. ОСЗ Смолян – рампа;
11. ОСЗ Чепеларе - звънец за уведомяване, обслужване на място на хора с увреждания.

(6). Работното време на звеното, осъществяващо административното обслужване, е от понеделник до петък от 8.30 до 17.00 часа без прекъсване.

1. В случаите, когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното, осъществяващо административното обслужване, продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време;

2. Директорът на дирекция „Административно права, финансово стопанска дейност и човешки ресурси” /АПФСДЧР/ и главния директор на главна дирекция „Аграрно развитие” /АР/ водят дневник за случаите на удължено работно време и ежесечно уведомяват директора на дирекцията за същите, като правят предложения за компенсиране на положения извънреден труд;

3. Директорите на дирекции „АПФСДЧР” и „АР” следят работното време на служителите на гишетото, междудневните и междуседмичните им почивки да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

Раздел втори

Ред за работа с документите

Чл.4. Организацията на работа с документи включва:

1. обработка на входящата и изходящата кореспонденция;

2. движението на преписките;
3. движението по преписките образувани по сигнали и жалби;
4. използването и съхранението на печатите;
5. предаване на документите в архив;
6. вътрешен контрол.

Чл.5. Постъпващи документи са тези:

- получени по пощата на посочените по-горе адреси;
- получени по електронната поща на областната дирекция и общинските служби;
- получени по факс;
- подадени на място в гишето за административно обслужване.

Чл.6. Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършва на определеното за тази цел служебно помещение по реда, утвърден с тези правила.

Чл.7. Всички документи необходими за извършване на съответната административна услуга, в това число искания/заявления, както сигнали, жалби и предложения, се подават на гишето и след тяхното регистриране на гражданина се дава входящ номер на преписката.

Чл.8. При приемането на искания за извършване на административна услуга служителят, обслужващ гишето "Административно обслужване" предоставя на гражданите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от исканата административна услуга. Служителят дава указания за попълването им, ако това се налага.

Чл.9. При регистрирането на входящите документи служителят на гишето проверява дали искането за извършване на административна услуга е окомплектовано с всички необходими документи (приложения). При нужда от консултация, служителят изисква експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

Чл.10. Исканията за предоставяне на услуга, внесени устно се отразяват в протокол съгласно образец, приложен към Хартата на клиента.

Чл.11. Областната дирекция използва автоматизирана деловодна система с активирана функция за контрол по изпълнение на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл.12. При приемане на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната система за регистрация и контрол на преписките.

Чл.13. В електронната деловодна система за регистрация на служебните преписки се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, подател, тема на документа, начин на получаване на документа, в последствие и резолюция.

Чл.14. (1) В електронната система на Областната дирекция се завеждат всички документи, независимо от начина на получаване - в оригинал, по факс или по електронна поща.

(2) Въвеждането на документите в докуменооборотната система на Областната дирекция става чрез скенерни устройства.

Чл.15. (1) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, по електронна поща или на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор.

(2) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя). Цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при предоставяне на пратката.

Чл.16. (1) Ред за регистрация на изходящата поща.

1. Изходящите от областна дирекция „Земеделие” и ОСЗ документи се съставят в толкова екземпляра, колкото е броят на адресатите и един екземпляр /оригинал/ за запазване в архива, в случай че се изпраща на хартиен носител.

2. Документи, изпратени чрез електронния обмен не се изпращат и съхраняват на хартиен носител.

3. Изходящата кореспонденция се подписва от директора на областната дирекция за ОД „Земеделие” и началниците на общинските служби по земеделие, за съответната ОСЗ.

4. Получаването на документи “на ръка” се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията, след което документа се сканира в електронната система за документооборот.

5. Изходящата кореспонденция се окомплектова и изпраща в същия или на следващия ден.

(2) Ред за движение на преписките.

1. Всички преписки се приемат и завеждат в системата за електронен документооборот в деня на получаването им.

2. Директорът на областната дирекция разпределя входящата кореспонденция към главния секретар и директорите на дирекции в зависимост от ресора им на дейност.

3. Началниците на общинските служби по земеделие разпределят входящата кореспонденция към съответния служител в зависимост от компетентностите и служебните му задължения.

4. Разпределението се извършва чрез резолюция в автоматизираната документооборотна система.

5. Резолюцията съдържа задачата, административното звено или ръководителя му, което/който ще я изпълни, указания, срока за изпълнение, датата на резолиране и името на резолиращия.

6. Системният администратор на областна дирекция „Земеделие” и операторите в общинските служби по земеделие описват получените по електронна поща документи след което ги предават в деловодството.

7. Ако по преценка на съответните ръководители на административните звена преписката трябва да бъде изпратена по компетентност до друга администрация, тя се изпраща, като се информира и подателя.

8. Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресата е различен от “Областна дирекция „Земеделие” Смолян или от съответната общинска служба по земеделие, след отваряне на плика, материалът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя извършващ деловодното обслужване.

(3) Ред за използване и пазене на печати и щемпели.

1. Печатите и щемпелите на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие, документите, върху които се полагат и длъжностните лица, които ги използват и съхраняват, се определят със заповед на Директора на Областната дирекция.

2. Кръгъл печат с надпис и номер на Областната дирекция се полага от определените лица върху документи, подписани от Директора на Областната дирекция.

3. Кръгли печати с надпис и номер на съответната Общинска служба по земеделие се полагат от определените лица върху документи, подписани от Началниците на Общинските служби по земеделие.

4. В случай на отсъствие на титуляра се подпечатват и документи, подписани от заместниците на лицата по т.2 и т.4.

5. Преди подпечатване, определените служители, извършват проверка на подписа, поставен върху документа.

6. Щемпелите за регистриране на входяща и изходяща кореспонденция, „вярно с оригинала“ и „вярно с електронно подписания оригинал“ се използват от служителите, изпълняващи деловодни функции в Областната дирекция и Общинските служби по

земеделие и се съхраняват в звената за административно обслужване.

7. Други щемпели в Областната дирекция и Общинските служби по земеделие се използват и съхраняват от определените по заповед длъжностни лица съобразно функциите им.

8. В Областната дирекция се води регистър на печатите и щемпелите, съдържащ определени задължителни реквизити.

9. Излезлите от употреба печати и щемпели се унищожават от комисия, определена със заповед на Директора на Областната дирекция, или се предават на Министерство на земеделието, храните и горите с приемо-предавателен протокол, придружен от снети отпечатащи.

10. Забранява се изнасянето на печатите и щемпелите на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие извън местата за използването и съхраняването им, както и предоставянето им за ползване от други лица.

11. На виновните длъжностни лица, които са допуснали нарушения по съхранението, използването и отчетността на печатите и щемпелите, се налагат дисциплинарни наказания.

12. За случаите на изгубване или кражба на печати и щемпели, както и за всяка злоупотреба с тях се уведомяват правоохранителните органи и Министерството на земеделието, храните и горите.

Глава трета **ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

Чл. 17. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване, както и с дейностите и функциите на областна дирекция „Земеделие”, регламентирани в нормативните актове.

(2) В случаите, когато видът на административната услуга не налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, служителят на гишето е длъжен да направи справка след устното запитване.

(3) Служителите, извършващи административното обслужване предоставят на потребителите информация за административните услуги, които предлага ОД «Земеделие» и общинските служби по земеделие и разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, когато има предварително установен ред.

(4) Служителите, извършващи административното обслужване отговарят на запитвания от общ характер, предоставят образци на документи и дават информация за хода на работата по преписките.

(5) Административната услуга се извършва от звеното към което е насочена в законоустановения срок, съгласно посочените в хартата на клиента и стандартите за административно обслужване срокове.

(6) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, съответния служител, до когото е резолирана преписката, в отговора посочва мотивирани съображения за това.

(7) Работата с предложения и сигнали в областна дирекция „Земеделие” и общинските служби по земеделие се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административнопроцесуалния кодекс.

(8) Информация за предлаганите административни услуги и дейности на областна дирекция „Земеделие” и общинските служби по земеделие гражданите могат да получат от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителите, осъществяващи административното обслужване.

Чл.18. (1) Административното обслужване в Областната дирекция и Общинските служби

по земеделие се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Областната дирекция и Общинските служби по земеделие:

- има подходящ, професионален и спретнат външен вид;
- носи отличителен знак (бадж) с данни за имената, длъжността и звеното, към което принадлежи.

2. служителите в Областната дирекция и Общинските служби по земеделие се идентифицират със 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 в Областната дирекция или Общинските служби по земеделие е не повече от 20 минути.

5. при осъществяване на административно обслужване, се осигуряват места за сядане и условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(2) Областната дирекция гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно.
2. да разясняват и насърчават потребителите да използват различни видове комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, факс, интернет, електронно подписани документи;
3. да предоставят пълна и точна информация в правните рамки и по начин, които да ги удовлетворява потребителите в максимална степен;
4. да не разкриват поверителна информация;
5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване;
6. да използват ясен и точен език;
7. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
8. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Глава четвърта ОСПОРВАНЕ

Чл. 19. Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред при условията на Глава VI от АПК.

Чл. 20. Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на Глава X от АПК.

Глава пета РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл. 21. (1) Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от главния секретар на областна дирекция „Земеделие“.

(2) Директорите на Дирекции осъществяват пряк надзор върху служителите и осъществяват контрол, относно спазването на сроковете по преписки.

(3) 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.

Глава шеста
МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 22. (1) Гражданите имат право да отправят към главния секретар своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване в областна дирекция „Земеделие“ и общинските служби по земеделие.

(2) В електронната страница на областна дирекция „Земеделие“ се публикува и своевременно актуализира информация за извършваните административни услуги.

Чл.23. (1) За подобряване на качеството на предоставяните административни услуги се извършва периодично, най - малко един път годишно, измерване на удовлетвореността на потребителите чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка в интернет страницата на дирекцията или на хартиен носител при посещение на място.

(2) Удовлетвореността на потребителите се измерва и чрез информацията, получена от писмата в кутиите, намиращи се в областна дирекция и общинските служби по земеделие.

Чл. 24. Резултатите и данните от измерването удовлетвореността на потребителите се използват за изготвянето на периодични анализи за нивото на административното обслужване и възникналите проблеми, като се правят предложения за тяхното отстраняване.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Вътрешните правила за административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ Смолян се издават на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за общите правила за организацията на административното обслужване и са съобразени с Административно процесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 2. Измененията и допълненията на правилата се извършват по реда на приемането им.

Изготвил:

Директор на дирекция „АПФСДЧР“:/П/.....
/ Сълза Николова /