



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните

Областна дирекция „Земеделие” – Софийска област

УТВЪРЖДАВАМ :/П/18.07.2012г.

ГЕРГАНА РАЙЧЕВА

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА РЕДА И ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ “ЗЕМЕДЕЛИЕ” - СОФИЙСКА ОБЛАСТ

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Настоящите вътрешни правила, наричани по-нататък “правилата”, се изготвят и утвърждават на основание чл.1 ал.2 от Наредбата за административно обслужване и чл.12 т.5 от Устройствения правилник на областните дирекции “Земеделие”, в сила от 26.01.2010 г., издаден от Министерство на земеделието и храните, обн.ДВ. бр.7 от 26.01.2010г., посл. изм. ДВ. бр.21 от 13.03.2012г.

(2) Правилата уреждат:

1. работата по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на заявления/искания и запитвания на гражданите и организациите;

2. организацията на дейността и взаимодействието между служителите от Областна дирекция „Земеделие” – Софийска област при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях действия.

(3) Организацията на работата относно достъпа до обществена информация се регламентира с утвърдените със заповед на директора на Областна дирекция “Земеделие” – Софийска област Вътрешни правила за дейностите по предоставяне на обществена информация.

(4) Дейността по приемане, обработка и отговор на предложения, сигнали и жалби се регламентира в утвърдени от директора на Областна дирекция “Земеделие” – Софийска област Вътрешни правила.

Чл. 2. (1) Целта на настоящите вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на звената от администрацията при осъществяване на административното обслужване на физически и юридически лица.

(2) Правилата кореспондират и взаимно се допълват с Правилника за вътрешния трудов ред, с Инструкцията за организацията на деловодната дейност и документооборота и с Хартата на клиента на Областната дирекция “Земеделие” – Софийска област.

Чл. 3. (1) Областната дирекция “Земеделие” – Софийска област, наричана по-нататък “Областната дирекция”, осъществява административното обслужване при спазване на принципите на законност, служебно начало; равен достъп, прозрачност и безпристрастност; бързина, отговорност и отчетност; субординация и координация; ефективност и ефикасност;

гр. София 1000, бул. "Витоша" №4, <http://mzh.government.bg/odz-sofiaoblast>

тел:(+3592) 980 28 73, факс: (+3592) 988 32 63, e-mail : odzg_sfoblast@mzh.government.bg

при спазване изискванията за етично отношение, високо качество и културно отношение към потребителите на услуги.

(2) Служителите на Областната дирекция са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете, предвидени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и другите нормативни документи), точно, добросъвестно и безпристрастно, като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законните права и интереси на физическите и юридическите лица.

(3) „Административна услуга” е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължение на администрацията на държавен орган или овластена организация.

Чл. 4. (1) Областната дирекция гарантира вътрешни стандарти за добро административно обслужване като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, да не допускат каквито и да са прояви на дискриминация;

2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, «горещ» телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;

3. да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;

4. да защитават неприкосновеността на гражданина и да не разкриват поверителна информация;

5. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

6. да проявяват инициативност относно усъвършенстване процеса по административно обслужване - да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;

7. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
8. да използват ясен и точен изказ;
9. да се стремят гражданинът да получи конкретен отговор на всички интересувачи го въпроси;
10. да не повишават тон при проявена раздразнителност от страна на гражданина и да се стремят да го успокоят;
11. да носят служебен бадж с данни за името и длъжността си, а при телефонни обаждания – да съобщават названието на администрацията и да се представят;
12. да спазват благоприличието и деловия вид в облеклото; да следват поведение, което не накърнява престижа на администрацията, не само при изпълнение на служебните задължения, но и в своя обществен и личен живот.
13. да не се хранят или да водят лични разговори в присъствието на потребител;
14. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.
15. да не разпространяват писмено, устно, на хартиен или електронен носител информация, станала им известна при изпълнение на служебните им задължения.

(2) Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл. 5. (1) В Областната дирекция се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания – 7 дни;
2. за вземане на решение по предложение – 2 месеца;
3. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
4. за препращане на предложение и сигнал до друг орган, когато той, а не Областната дирекция, е компетентен да се произнесе - 7 дни;
5. за вземане на решение по сигнал - 2 месеца;
6. за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;
7. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - 14 дни след датата на регистриране на заявлението;
8. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 14 дни;
9. за предоставяне на информация на запитвания от общ характер, които не изискват експертен отговор - до 7 дни
10. за издаване на удостоверения – до 7 дни

11. издаване на разрешение за бракуване на трайни насаждения в имоти, които се намират на територията на Софийска област – до два месеца се издава заповед/протокол или мотивиран отказ за издаване на разрешение.

12. утвърждаване на площадка (трасе) за проектиране – до тридесет работни дни комисия издава решение за утвърждаване на площадка (трасе) за проектиране или мотивиран отказ.

13. промяна на предназначението на земеделски земи - до тридесет работни дни комисията уведомява заявителя за решението си.

14. отдаване на земи от ДПФ под наем или аренда, чрез търг или конкурс - до три месеца се издава заповед за определяне на спечелил търг или конкурс или мотивиран отказ.

15. регистриране на земеделски производители - до седем работни дни;

16. регистрация на развъдни ферми и стопанства за производство на чистопороден и хибриден материал от свине – в 14-дневен срок се предоставя удостоверение за регистрация или мотивиран отказ.

(2) Сроковете по ал. 1, т. 10-16 могат да бъдат удължавани, в случай че подадените от потребителя на услуги документи са непълни или в тях има несъответствие. За предоставянето на допълнителни документи (за доокомплектоване на преписките) заявителите се уведомяват писмено.

Чл. 6. Служителите, изпълняващи функции във връзка с административното обслужване, осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

1. постоянно развитие на умения да контактуват с потребителите;
2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с граждани;
3. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време и партньорство със служителите от специализираната администрация;
4. добро познаване на дейността на Областната дирекция и нейните териториални звена, на нейната структура, на основните нормативни и вътрешно-организационни актове и документи;
5. оперативност и деловитост;
6. умение за работа в екип;
7. даване на предложения за периодично актуализиране на Хартата на клиента на Областната дирекция и инициране осъвременяването на други указателни материали;
8. непрекъснатата инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;
9. спазване на трудовата дисциплина, на утвърдените вътрешни правила, на вътрешно-организационните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ “ЗЕМЕДЕЛИЕ” – СОФИЙСКА ОБЛАСТ

РАЗДЕЛ ПЪРВИ

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ. ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 7. (1) Функциите на фронт-офис в Областната дирекция се изпълняват от служител към дирекция “Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси”.

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

(3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителя продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(4) Служителят „човешки ресурси” в Областната дирекция :

1. следи работното време на служителите, междудневните и междуседмичните почивки да са съобразени с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда.

2. води дневник за случаите на удължено работно време и ежесечно уведомява директора и главния секретар за същите, като прави предложение за компенсиране на положения извънреден труд;

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

(6) Ръководството и администрацията на Областната дирекция се намират на адрес : п.к.1000, гр.София, бул. “Витоша” №4, ет.6.

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

Общинска служба по земеделие - Божурище

адрес: гр.Божурище , п.код 2227, бул.Европа № 81

Общинска служба по земеделие - Ботевград

адрес: гр.Ботевград, п.код 2140, пл. “Освобождение” №13

Общинска служба по земеделие - Годеч

адрес: гр.Годеч, п.код 2240, пл. Свобода № 1

Общинска служба по земеделие - Горна Малина
адрес: с. Горна Малина, п.код 2131, площад „Родолюбие”

Общинска служба по земеделие - Драгоман
адрес: гр. Драгоман, п.код 2210, ул. Захари Стоянов №26, ет. 3

Общинска служба по земеделие - Елин Пелин
адрес: гр.Елин Пелин, п.код 2100, бул. ”София” № 13, ет. 2

Общинска служба по земеделие - Етрополе
адрес: гр. Етрополе, п.код 2180,бул. “Руски” № 88

Общинска служба по земеделие - Ихтиман
адрес: гр. Ихтиман п.к.2050, ул. "Отец Паисий" №4

Общинска служба по земеделие - Копривщица
адрес: гр. Копривщица, п.код 2090, ул. „Любен Каравелов” № 16, ет. II

Общинска служба по земеделие - Костенец
адрес: гр.Костенец, п.код 2030, ул. ”Иван Вазов”№2

Общинска служба по земеделие - Костенец
офис Долна баня
адрес: гр.Долна баня, п. код 2040, ул. ”Търговска" № 136

Общинска служба по земеделие - Костинброд
адрес:гр.Костинброд, п. код 2230, ул.Охрид № 1

Общинска служба по земеделие - Пирдоп
адрес: гр.Пирдоп, п.код 2070,Софийска област,ул. "Цар Освободител"№39

Общинска служба по земеделие - Пирдоп
офис Антон
адрес: с.Антон 2089, п.код 2089, ул. "Маршал Бирюзов"№18

Общинска служба по земеделие - Пирдоп
офис Златица
адрес: гр.Златица, п.код, 2080, пл. "Македония" № 1

Общинска служба по земеделие - Пирдоп
офис Мирково
адрес: с. Мирково, п.код 2095, ул. „ Ал. Стамболийски „, № 35 етаж 1 стая 110

Общинска служба по земеделие - Пирдоп
офис Чавдар
адрес: с.Чавдар, п.код 2084, община Чавдар, ул. „Христо Ботев” № 9

Общинска служба по земеделие - Пирдоп
офис Челопеч
адрес: с.Челопеч, п.код 2087, общ.Челопеч, Софийска област, бул.Трети март №1

Общинска служба по земеделие - Правец
адрес: гр. Правец, п.код 2161, пл. "Т. Живков" №6

Общинска служба по земеделие - Самоков
адрес: гр.Самоков п.код 2000, ул.Македония №34 ет.2

Общинска служба по земеделие - Своге
адрес: гр.Своге, п.код 2260, ул."Ал.Стамболийски" №3, ет.3

Общинска служба по земеделие - Сливница
адрес: гр. Сливница, п.код 2200, пл. Съединение № 1

(8) За ориентация на потребителите на входа на административната сграда на Областната дирекция, както и на сградите на териториалните звена, се поставят указателни табели на български и на английски език.

(9) За улеснение на потребителите и за създаване на необходимия комфорт са осигурени:

1. вътрешни и външни указателни табели на български и на английски език;
2. информационни табла с актуална информация – написана на разбираем български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;
3. логото на Министерство на земеделието и храните, лого и слоган на държавната администрация;
4. приветлива, чиста и безопасна обстановка;
5. добро осветление, вентилация и отопление;
6. обособено място за попълване на заявление, за запитване, сигнал, предложение или молба;
7. удобни места за сядане на обслужваните и чакащите клиенти, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
8. свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;
9. информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти; листове и химикалки.

(10) Приемното време се утвърждава от директора на Областната дирекция и се огласява чрез информационните табла и на интернет-страницата на Областната дирекция.

РАЗДЕЛ ВТОРИ

ФУНКЦИИ НА ФРОНТ ОФИС

Чл.8. (1) Служителят (служителите), извършващ(и) административно обслужване изпълнява(т) функциите :

1. информирани и консултирани по въпроси от по-обща компетентност, когато зададеният казус не изисква намесата на служител от специализираната администрация;

2. информирани и консултирани за решаване на проблемите по компетентност от администрацията на Областната дирекция;

3. предоставяне на гражданите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от исканата административна услуга и даване на насоки при поискване за попълването им; предоставяне на предварителна информация относно: сроковете за отговор; процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;

4. регистриране в деловодно-информационната система на всички внесени искания за извършване на административни услуги, жалби, сигнали, предложения, заявления и др., подадени на място, получени по факс или електронна поща;

5. издаване на регистрационен номер на вносителя/подателя - всички документи необходими за извършване на съответната административна услуга, в това число искания/заявления, както сигнали, жалби и предложения, се внасят в звеното за административно обслужване и след тяхното регистриране на гражданина се дава входящият номер на преписката.

6. отразяване в електронната система за регистрация на преписки на следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, тема на документа, впоследствие и резолюция.

7. извършване на проверка за попълнени данни за изпращане на отговора или, ако е необходима допълнителна информация от клиента, както и за наличието на придружаващи документи или приложения;

8. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и вътрешните правила за приложението му в Областната дирекция;

9. приемане и регистриране на предложения, жалби срещу лошо администриране и сигнали за корупционни действия;

10. извършване на проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона за връзка или при посещение на място от потребител;

11. актуализиране на информацията за потребителите по указателните и информационни табла;

12. вежливо посрещане и изслушване на потребителите;

13. създаване на условия посетителят да се чувства удобно и да бъде доволен от обслужването в Областната дирекция.

(2) Регистрацията на документите в деловодството на Областната дирекция се извършва при спазване на реда, определен в Инструкцията за организация на документооборота и работата с документи в Областната дирекция.

(3) При необходимост от по-компетентна информация, служителят се обръща към служител с юридическо образование и/или конкретен компетентен експерт от администрацията.

(4) При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите, се сигнализира охранителните органи.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ.

СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 9. (1) Областната дирекция, извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в администрацията, заявителят подава едно искане в звеното за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

(3) Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече административни структури и клиентът е подал заявление в Областната дирекция, изискванията на ал. 2 се изпълняват след въвеждане на комплексно административно обслужване.

(4) При обективна възможност за извършване на интегрирани услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно искане, което е адресирано до директора на Областната дирекция или началника на общинската служба по земеделие, с което заявява съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

(5) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от звеното за административно обслужване и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителят, до когото е резолирана преписката.

(6) Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(7) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Чл. 10. (1) Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се описват в технологични карти на административните услуги.

(2) Технологичните карти се изготвят от директорите на дирекции.

(3) Технологичните карти се изготвят за всяка административна услуга или за група услуги по направление на дейност, когато технологията е принципно обща.

(4) При настъпили промени в технологичния процес, съответният директор организира процеса на актуализация на технологичните карти и ги съгласува с главния секретар.

(5) Технологичните карти се утвърждават от директора на Областната дирекция.

Чл. 11. (1) Административната услуга се извършва при спазване принципите на законност, бързина, служебно начало, достъпност и икономичност на производството и изискванията за качествено и удобно за физическите и юридическите лица административно обслужване.

(2) Административното обслужване се извършва от определените за това длъжностни лица.

(3) Административното обслужване се извършва в съответствие със списъка с унифицираните наименования на административните услуги (съгласно чл.17, ал.1 и ал.2 от Наредбата за административното обслужване) и в съответствие с дейностите и функциите на администрацията на Областната дирекция, регламентирани в нормативните актове.

Чл.12. (1) Всяко физическо или юридическо лице може да поиска административна услуга, която е от значение за удостоверяване, признаване, предявяване, упражняване или погасяване на негови права или задължения и услуга, осигуряваща му достъп до обществена услуга. Административната услуга се извършва по искане на заинтересуваното лице.

(2) Производството по извършване на административна услуга започва по искане на орган или длъжностно лице от неговата администрация или организация, когато:

- той е сезиран с искане за издаване на друг административен акт или за извършване на друга административна услуга, както и когато извършването на административната услуга е свързано с изясняване на факти и обстоятелства, които той е длъжен да установи;
- нормативен акт предвижда той да направи предложението пред извършващия административната услуга.

(3) Когато орган или длъжностно лице, което е започнало производството, установи, че административната услуга трябва да бъде извършена от друг орган или длъжностно лице, той му изпраща незабавно преписката, като уведомява лицето, по чието искане е започнало производството.

1. Административната услуга се извършва, след като се изяснят фактите и обстоятелствата от значение за нейното предоставяне. За целта могат да се използват всички начини и средства, които не са забранени от закон, освен ако друг нормативен акт предписва доказването на някои факти и обстоятелства да стане по определен начин или с определени средства.

2. Извършващият административната услуга може да изисква от заявителя представяне само на документите, предвидени в нормативния акт, определящ реда за извършване на административната услуга.

3. Извършващият административната услуга не може да изисква от заявителя доказване на факти и обстоятелства от значение за извършване на административната услуга, които се установяват от администрацията, към която принадлежи. От заявителя не може да се изисква да доказва отрицателни факти. Когато е изрично предвидено удостоверяването на факта да става с документ, издаването му може да бъде поискано със заявлението за извършване на административната услуга.

4. Извършващият административната услуга не може да откаже приемане на писмена декларация на заявителя, с която се установяват факти и обстоятелства, за които нормативен акт не предписва доказване по определен начин или с определени средства.

5. Административната услуга може да бъде извършена като устна справка, експертиза, устна или писмена консултация, издаване на удостоверение или друг документ, материални действия и в друга подобна форма.

6. Административната услуга се извършва в исканата форма, освен ако нормативен акт предвижда тя да се извърши в определена форма.

7. При ограничен достъп до обществени услуги поради обективни причини, сроковете започват да текат, от момента на отпадане на причината. При подаване на заявлението се съобщава на заявителя за отлагането на административната услуга. Той се уведомява веднага, когато причината, поради която достъпът му до обществената услуга е бил ограничен, отпадне.

8. Административна услуга се извършва само след заплатена такса, като номера на квитанцията задължително се вписва във воден за целта регистър.

9. Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена в законоустановения срок.

10. Служителят, отговарящ за административно обслужване е длъжен да дава информация за движението по преписките на гражданите.

(4) Когато заявителят на административна услуга реши да оттегли заявлението си, то се извършва с изричен отказ от провеждане на процедурата с подпис на заявителя. В регистъра (дневника и програмата) номерът, под който е била заявена услугата не се унищожава или заема от друг заявител, а се отбелязва дата на отказа.

Чл.13. (1) Извършването на административна услуга се отказва с мотивиран акт.

(2) Отказът да се извърши административна услуга се съобщава в 3-дневен срок от издаването на акта чрез уведомяване на заинтересуваното лице, а когато адресът му не е известен или то не живее на посочения адрес - чрез поставяне на съобщение на таблото за обявления.

Чл.14. Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

Чл.15. Работата с предложения и сигнали се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.16. Информация за предлаганите услуги и дейности на Областната дирекция, както и общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване, гражданите могат да получат от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителя, отговарящ за административното обслужване.

Чл.17. (1) Директорът на Областната дирекция приема граждани всеки четвъртък от 10 до 12.30ч. и от 13.30 до 17ч.

(2) Администрацията от Областната дирекция приема граждани всеки вторник и четвъртък от 10ч. до 12.30ч. и от 13.30ч. до 17ч.

(3) По преценка на служителя, осъществяващ приема, както и в неотложни случаи граждани могат да бъдат приети и извън приемния график.

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА ЗВЕНАТА

ОПЕРАТИВНО СЪВЕЩАНИЕ

Чл.18. (1) Оперативните съвещания имат за цел да осведомяват служителите от Областната дирекция и териториалните ѝ звена за текущите задачи и проблеми за разрешаване, засягащи дейността и политиката на Областната дирекция като цяло.

(2) Оперативните съвещания са:

- Съвещания с началниците на общинските служби по земеделие;
- Съвещания със служителите от Областната дирекция;
- Съвещания с ръководителите на второстепенни разпоредители към МЗХ на територията на Софийска област.

(3) Оперативните съвещания се свикват по инициатива на Директора.

(4) По време на оперативните съвещания се води протокол, който в рамките на 1 ден се предоставя за сведение и изпълнение на поставените задачи на всички участници в съвещанието.

Чл.19. (1) Оперативните съвещания с началниците на общинските служби се свикват най-малко веднъж месечно, а по преценка на директора – и извънредно. На съвещанията присъстват и Главният секретар, Главният директор на главна дирекция „Аграрно развитие” и експерти от Областната дирекция, имащи отношение към подлежащата на обсъждане тематика.

(2) Оперативните съвещания със служителите от Областната дирекция се провеждат по преценка на Директора.

(3) Оперативните съвещания с ръководителите на второстепенни разпоредители към МЗХ на територията на Софийска област се провеждат регулярно веднъж на три месеца.

КОМИСИИ

Чл.20. (1) За изпълнение на законите и в зависимост от възникналите за решаване конкретни задачи се създават постоянни или временни комисии.

(2) Комисиите се назначават със заповед на Директора.

Чл.21. (1) Постоянните комисии се съставят към отделите за подпомагане на тяхната дейност.

(2) Комисиите се назначават с изрична заповед на директора на Областната дирекция, освен ако законът не предвижда друго.

(3) В заповедта по ал.2 се посочват поименно председателят и членовете на комисията и заеманите от тях длъжности. В заповедта могат да бъдат посочени и резервни членове.

(4) Съставът на комисията трябва да е от нечетен брой членове.

Чл.22. (1) Служител на администрацията не може да откаже да участва в комисия, освен в предвидените в закон или друг нормативен акт случаи.

(2) Отказът по ал.1 се мотивира и прави в писмена форма, ако Директорът поиска това.

Чл.23. (1) Председателят на комисията:

1.Свиква заседанията на комисията като определя деня, часа и мястото на събиране, освен ако не са изрично упоменати в заповедта;

2.Изисква от служители на администрацията необходимите материали за разглеждане;

3.Докладва за дейността на комисията пред директора при негово искане.

(2) За членове на комисията се назначават компетентни в съответната област служители. Те могат да изискват допълнително необходимата им информация от отделните служби за оформяне на цялостното си становище.

(3) За членове могат да бъдат привлечени и външни специалисти.

Чл.24. (1) На всяко заседание се води задължително протокол, който се подписва от всички членове на комисията.

(2) Заседание на комисията се провежда и при отсъствие на неин член, освен ако законът предвижда друго.

(3) При констатирани непълноти или грешки в протокола се изготвя нов допълнителен протокол, който също се подписва от председателя и членовете на комисията.

Чл.25. (1) Комисията се произнася с решение в срока, указан в заповедта за назначаването ѝ.

(2) Решенията се постановяват с мнозинство от гласовете, ако конкретен закон не предвижда друго.

(3) Не се допуска при вземане на решението присъствието на други лица, освен ако законът не предвижда друго.

(4) Член на комисията, който не е съгласен с мнението на мнозинството, подписва решението с “особено мнение” като се мотивира. Мотивите му се записват в протокола.

(5) Решенията трябва да бъдат кратки и ясни, с точно определени срокове и длъжностни лица, отговарящи за изпълнението им.

Чл.26. Директорът на Областната дирекция одобрява решенията, след което решенията на комисията придобиват задължителен характер.

Чл.27. (1) Начинът на оповестяване на заинтересованите от решението на комисията лица е според съответния нормативен акт, въз основа на който е съставена комисията.

(2) Изпълнителите на възложените с решения задачи се уведомяват чрез връчване на препис-извлечение от протокола, не по-късно от три работни дни след датата на заседанието.

(3) Решението на комисията подлежи на обжалване в предвидените от закона случаи.

Чл.28. Временните комисии се назначават и работят по същия начин, както постоянните, но решават конкретни задачи за определен срок.

ГЛАВА ТРЕТА

РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ

Чл.29. (1) Цялостното ръководство и контрол по организацията на административното обслужване и взаимодействие между звената се осъществява от Главния секретар на Областната дирекция.

(2) Главният директор осъществява пряк надзор върху служителите от Главната дирекция и упражнява контрол, относно спазването на сроковете по преписки. До 5-о число на месеца, представя на Главния секретар, справка за просрочените преписки през предходния месец и причините за това.

(3) На всеки три месеца, а при възникнала необходимост и по-често, Директорът на дирекция АПФСДЧР или определен от него служител, изготвя доклади, относно административното обслужване в Областната дирекция и ги предоставя на Главния секретар.

(4) Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете, съгласно глава IV от Наредбата за административното обслужване, се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

(5) Настоящите вътрешни правила подлежат на актуализация при промяна в нормативната уредба, отнасяща се до административното обслужване, дейностите и функциите на Областната дирекция.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ

Чл.30. (1) Гражданите имат право да отправят към Областната дирекция своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване в Анкетна карта за обратна връзка с клиента или чрез интернет страницата на Областната дирекция.

(2) В електронната страница на Областната дирекция се публикува и своевременно актуализира информация за извършваните административни услуги. На интернет страницата на Областната дирекция се съдържат:

1. видовете административни услуги, извършвани от Областната дирекция;
2. нормативните актове за административно обслужване;
3. типовите формуляри и бланки за административно обслужване;
4. консултации в рубрика “Контакти с нас”;
5. рубрика “Сигнали за корупция”;
6. други материали, свързани с административното обслужване.

(3) Чрез компютърната система за документооборота на цялата администрация, която служи за регистрация на документите, се следи ходът на документооборота и се получават справки за текущото състояние на служебните преписки.

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

Чл.31. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

Чл.32. (1) Областната дирекция отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

(2) Със заповед на Директора се определят служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО.

(3) Служителите по ал.2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ССАО са включени в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

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

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

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§5. Екземпляр от настоящите правила се съхранява в "деловодството" и при служителя „Човешки ресурси" и е на разположение на служителите от Областната дирекция и общинските служби по земеделие на споделеното пространство на сървъра и на интернет-страницата на Областната дирекция.

§6. (1) Всички служители са длъжни да се запознаят срещу подпис с тези правила и да спазват разпоредбите им. На новопостъпилите служители, правилата се връчват едновременно с длъжностната характеристика.

(2) Неизпълнението на тези Вътрешни правила е основание за налагане на дисциплинарно наказание.

(3) Началниците на териториалните звена на Областната дирекция са длъжни да запознаят срещу подпис подчинените си с настоящите правила за реда и организацията на административно обслужване на физически и юридически лица.

§7. Настоящите Правила са актуален вид на Правилата, утвърдени на 13.07.2010г. и влизат в сила от датата на утвърждаването им от Главния секретар на Областна дирекция „Земеделие" – Софийска област.