### Р Е П У Б Л И К А Б Ъ Л Г А Р И Я

### МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – СОФИЯ ОБЛАСТ**

**УТВЪРЖДАВАМ: /П/**

**Лъчезар Симонов**

**Главен секретар**

**на Областна дирекция „Змемеделие“ – София област**



**ВЪТРЕШНИ правила**

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА административно обслужване**

**в ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – СОФИЯ ОБЛАСТ**

**2020 година.**

**Глава първа "ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ"**

**Раздел I. Предмет, обхват и действие**

Чл.1. Настоящите вътрешни правила уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридически лица в Областна дирекция „Земеделие“ - София област (Областната дирекция), конкретно за необхванатите в Наредбата за административно обслужване и в Устройствения правилник на Областните дирекции „Земеделие” въпроси. Те 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 извършването на контрол на тези дейности.

Чл. 2. (1) Настоящите правила имат за цел:

1. да улеснят гражданите при получаване на информация относно видовете административни услуги извършвани в Областната дирекция;

2. да спестят времето на гражданите, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители, без участието на гражданите;

3. да улеснят и ускорят извършването на различни видове справки, като цялата информация касаеща всички преписки се синтезира на едно място;

4. да повишат качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл. 3. Предоставянето на достъп до обществена информация е в съответствие със Закона за достъп да обществена информация и Вътрешните правила за достъп до обществена информация в Областна дирекция „Земеделие“ - София област, утвърдени със заповед на директора на Областната дирекция.

Чл.3а. Организацията на работата с електронни документи, предоставянето на административни услуги по електронен път и обмена на електронни документи между административните органи са в съответствие със Закона за електронното управление, Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, Закона за електронната идентификация и Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

**Раздел II. Принципи на административно обслужване**

Чл. 4. (1) Административното обслужване в Областната дирекция се осъществява при спазване принципите за:

1. законност;

2. служебно начало;

3. откритост и достъпност;

4. отговорност и отчетност;

5. ефективност;

6. субординация и координация;

7. последователност и предвидимост;

8. обективност и безпристрастност;

9. бързина и процесуална икономия;

10. съпричастност;

11. конфиденциалност.

Чл. 5. (1) Административното обслужване в Областната дирекция се извършва при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;

3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Чл. 6. (1) В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите по чл. 5, освен ако в закон е предвидено друго.

(2) Областната дирекция е ангажирана с измерване нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги, като за целта са осигурени следните способи за обратна връзка:

1. чрез попълване на анкетни карти;

2. чрез подаване на сигнал в кутията за мнения и сигнали на граждани на етажа на Областната дирекция;

3. чрез попълване на анкетни карти на електронната страница на Областната дирекция;

4. чрез изразяване на мнения и препоръки на електронния адрес на Областната дирекция; (3) Резултатите от направените оценки за административното обслужване на Областната дирекция се оповестяват два пъти годишно – в приемната за граждани в сградата на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие и на електронната страница на администрацията.

(4) Областната дирекция осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(5) Обучението на служителите от звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

**Глава втора "ОРГАНИЗИРАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ"**

**Раздел I "Звена за административно обслужване"**

Чл.7. (1) Административното обслужване в Областната дирекция се осъществява от:

1. звено за административно обслужване – „Деловодство“ в Дирекция „Административно- правна, финансово-стопански дейност и човешки ресурси“;

2. определен служител от Областната дирекция и Общинските служби по земеделие в Главна дирекция „Аграрно развитие“.

(2) Административното обслужване на физическите и юридически лица в Областната дирекция се организира централизирано на принципа на „едно гише“ за Областната дирекция и децентрализирано за Общинските служби по земеделие, като поставят необходимите указателни табели за местонахождението на служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията, 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. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставя исканите документи;

10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разяснява начина на плащане на заявената административна услуга.

(3) Работното време за всички звена предоставящи административни услуги е от 9.00 до 17.30 часа без прекъсване.

(4) Прекъсването за обедна почивка на служителите в звената за административно обслужване се извършва последователно от 12.00 до 12.30 за единия и от 12.30 до 13.00 часа за другия служител по взаимно договаряне помежду им.

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

(6) Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси” в Областната дирекция води дневник за случаите на удължено работно време на звеното за административно обслужване и ежемесечно уведомява Главния секретар за същите, като прави предложение за компенсиране на положения извънреден труд;

(7) Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/ или документи от другите звена в Областната дирекция, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(8) Областната дирекция и Общинските служби осигуряват удобен и лесен достъп за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички, чрез идентифициране и премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.

**Раздел II. "Ред за работа с документите, използване на печатите"**

Чл. 8. (1) Организацията на работа с документите се уреждат от утвърдени "Вътрешни правила за управление на електронен документооборот и работния поток в областна дирекция “Земеделие” - София област".

(2) Не са предмет на тези правила документи съдържащи класифицирана информация и финансово-счетоводната документация на Областната дирекция.

(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 служителите, изпълняващи деловодни функции върху документи, подписани от Директора на Областната дирекция. Същия се съхранява в звеното за административно обслужване.

3. Кръгли печати с надпис и следващ пореден номер на Областната дирекция се използват и съхраняват от определените по заповед длъжностни лица съобразно функциите им.

4. Кръгли печати с надпис и номер на съответната Общинска служба по земеделие се полагат от служителите, изпълняващи деловодни функции върху документи, подписани от Началниците на Общинските служби по земеделие. Същите се съхраняват в звената за административно обслужване.

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

6. Преди подпечатване, служителите изпълняващи деловодни функции, извършват проверка на подписа, поставен върху документа, като го сравняват с предишни положени подписи на същото лице.

7. 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.

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

9. В Областната дирекция се води регистър на печатите и щемпелите, съдържащ определени задължителни реквизити. Същият се съхранява от Главния секретар.

10. 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 отпечатъци.

11. 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.

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

13. 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"**

**Раздел І. Ред за предоставяне на административни услуги в Областна дирекция „Земеделие“ - София област и Общинските служби по земеделие**

Чл. 9. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие със Списъка на административните услуги, като администрацията осигурява задължителна информация за всяка административна услуга, съгласно ***Приложение №1****,* и Списъка на комплексните административни услуги предоставени в Деловодството на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие. Списъка на административните услуги и Списъка на комплексните административни услуги се публикуват в Регистъра на услугите на Административния регистър, на електронната страница на Областната дирекция и в съответствие с дейностите и функциите на Областната дирекция 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. Исканията за предоставяне на услуга, внесени устно се отразяват в протокол съгласно образец ***Приложение №2.***

(3) Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена в законоустановения срок, съгласно обявения Списък на административните услуги, предоставяни от Областната дирекция.

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

(5) Служителите в Звеното за административно обслужване (Деловодството) са длъжни да дават информация за движението по преписките на гражданите.

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

**Раздел ІI. "Служебно начало"**

Чл. 9а (1) Администрацията на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие са длъжни служебно да осигуряват всички издавани от тях документи, необходими за предоставяни от същите административни услуги.

(2) Администрацията на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие осигуряват по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от друга администрация, освен в случаите на обективна невъзможност.

(3) Когато закон предвижда, администрацията на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие са длъжни служебно да събират информация, документи и данни от други администрации.

Чл. 9б (1) Областната дирекция осъществява достъп до регистри /справки/ полета в Средата за междурегистров обмен, както и получаване по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на потребителите, без да е необходимо те да предоставят информация или доказателствени средства.

(2) Служителите в звеното за административно обслужване осигуряват по служебен път документи, издавани от други администрации, първични администратори на данни:

1. на хартиен носител;

2. чрез справки в публично достъпни електронни регистри;

3. чрез заявка за изпълнение и получаване на вътрешна електронна административна услуга.

(3) За служебно издаване на удостоверения от регистрите, интегрирани със Средата за междурегистров обмен, служителите от звеното за административно обслужване – регистрирани потребители, подават чрез системата за служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи заявка за изпълнение на справка/вътрешна електронна административна услуга за използване на данни от присъединените регистри.

(4) Посредством заявката служителят избира съответната услуга измежду списък от услуги, за които има право да извърши заявяване, попълва идентификатора на потребителя на административна услуга, за коeто е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни. Със заявката се подават и данни за служителя, създал заявката и основанието за заявяване.

(5) Служителите от звеното за административно обслужване имат право да заявяват услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставянето на административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите към Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(6) Въз основа на заявката, системата автоматично предоставя исканата информация от първичния администратор на екрана, като полученото удостоверение се разпечатва от служителя и/или се изтегля като файл в съответния формат и се записва във вътрешната информационна система.

(7) Генерираното удостоверение се завежда от служителя в деловодната система, съгласно утвърдените правила за документооборота на хартиен и електронен носител, като се прави и отбелязване за начина на получаване на удостоверението – по електронен път или на хартиен носител.

Чл. 9в (1) Въз основа на получената вътрешна електронна административна услуга, служителят от звеното за административно обслужване извършва исканата от заявителя административна услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен при заявяване на услугата - да бъде получен на мястото, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Издаденото удостоверение се съхранява във вътрешната информационна система, в деловодната система, на физически носител извън вътрешната информационна система или се принтира и съхранява на хартиен носител.

(3) За издаването и съхраняването на удостоверенията, получени като вътрешна електронна административна услуга се прилагат съответно Вътрешните правила за организацията на документооборота на електронни документи и на документи на хартиен носител.

(4) Достъпа до регистрите и справките в Средата за междурегистров обмен, следва да отговаря на изискванията, установени в Наредбата за обмен на документи в администрацията и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги.

Чл. 10. (1) Работата с предложения и сигнали в Областната дирекция се извършва и в съответствие с разпоредбите на глава осма от Административнопроцесуалния кодекс.

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

(3) Жалби, протести, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл. 11. Информация за предлаганите услуги и дейности на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, включително осигурена възможност за картови плащания, гражданите могат да получат от информационните табла на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие, от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителите в Деловодството на Областната дирекция и Общинските служби по земеделие.

Чл. 12. (1) Главният секретар осъществява дейности по филтрирането, насочването и изготвянето на отговори на жалби, сигнали и предложения на граждани, получени по конвенционалната и по електронната поща.

(2) Изготвянето на отговори се извършва при спазване на нормативно определените срокове.

**Раздел ІI “а“. Взаимодействие на Областна дирекция „Земеделие“ - София област и Общинските служби по земеделие при комплексно административно обслужване**

Чл. 13а. Искане, което се отнася до комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до компетентния орган и до всеки административен орган, които участва в него. Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор или факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 13б. (1) Когато Областната дирекция или Общинските служби по земеделие са **компетентен орган,** подаването на заявление за комплексно административно обслужване се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Компетентният орган – Областната дирекция или Общинските служби по земеделие:

1. предоставя на заявителя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, с посочени предпочитания за начина на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно приложенията към настоящите правила.

2. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

3. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от друг административен орган, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

4. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 от Административнопроцесуалния кодекс;

5. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя акт, който може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор и на посочена от заявителя електронна поща.

6. осъществява комплексно административно обслужване в **тридневен срок** от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни. (3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от Областната дирекция или Общинските служби по земеделие до заявителя са за сметка на заявителя.

Чл. 13в. (1) Когато Областната дирекция или Общинските служби по земеделие **са административен орган,** заявяването на комплексна административна услуга се извършва със заявление съгласно образец ***(Приложение №3)****.* 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 от Областната дирекция или Общинската служба по земеделие;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт - на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор и на посочена от заявителя електронна поща.

(2) При подаване на заявление за комплексна административна услуга, заявителят заплаща на Областната дирекция или Общинските служби по земеделие съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) Към заявлението за комплексна административна услуга се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от негов образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

(4) Когато Областната дирекция или Общинските служби по земеделие административен орган, те **не осигуряват служебно информация и доказателствени средства** от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) По искане на Областната дирекция или Общинските служби по земеделие, компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал.3, т.1 и актуална информация по т.2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от Областната дирекция или Общинските служби по земеделие.

Чл. 13г. Когато Областната дирекция или Общинските служби по земеделие са административен орган по чл.13в, ал.1, те:

1. образуват производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 13в, ал. 3; 2. изготвят информацията и доказателствените средства от компетентността на Областната дирекция или Общинските служби по земеделие и ги изпраща до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

3. изпращат преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Областната дирекция или Общинските служби по земеделие .

**Раздел ІІІ "Прием на граждани"**

Чл. 14. Директорът на Областната дирекция приема предварително записали се граждани за среща с него, като има един отделен приемен ден за прием на граждани без предварително записване.

Чл. 15. Началниците на Общинските служби по земеделие приемат предварително записали се за среща граждани, като има два отделни приемни дени за прием на граждани без предварително записване.

**Раздел ІV "Управление на качеството"**

Чл. 16. (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: - има подходящ, професионален и спретнат външен вид. Изискванията за професионализъм и спретнатост се отнася и за дрехите, и за външния вид. Трябва да се избягва носенето на дрехи, аксесоари и украшения, които не са подходящи за работната среда в Областната дирекция, както и лицата, които ги носят - носи отличителен знак (бадж) със снимка и данни за имената, длъжността и звеното, към което принадлежи на български и на един от езиците на ЕС;

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; случаите, в които за отделна услуга се налага удължено време за чакане са посочени в Хартата на клиента на Областната дирекция.

5. при осъществяване на административно обслужване, се осигуряват места за сядане и условия за възрастни хора, бременни жени и хора в неравностойно положение;

Чл. 17. (1) Областната дирекция гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите и представителите на юридическите лица;

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

4. да не разкриват поверителна информация;

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

6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;

7. да използват ясен и точен език;

8. да се стремят гражданина или представителя на юридическото лице да получи отговор на всички интересуващи го въпроси;

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

10. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;

11. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;

(2) В Областната дирекция се прилагат стандарти по отношение максималното време за административно обслужване **(*Приложение №1).***

(3) Стандартите посочени в Приложение №1 са задължителни за всички служители на Областната дирекция.

Чл. 18. (1) В Областната дирекция е приета Харта на клиента, която е достъпна за потребителите на административни услуги в Деловодството на администрацията и е публикувана на електронната страница на Областната дирекция.

(2) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствени стандарти за качество на административно обслужване;

2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;

3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване

4. допълнителна информация, съобразно спецификата на административното обслужване в Областната дирекция и Общинските служби по земеделие.

**Глава четвърта "ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ"**

Чл. 19. (1) В Областната дирекция със заповед на Директора е създадена комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на общинските служби по земеделие.

(2) Председател на комисията по ал.1 е Главният секретар, а членове - служители от Областната дирекция.

(3) Комисията по ал.1 осъществява своята дейност в съответствие с разпоредбите на глава осма от Административнопроцесуалния кодекс, като:

1. приема и анализира постъпилите предложения и сигнали;

2. преценява основателността на предложението или сигнала, като при необходимост може да изиска от съответните общински служби допълнителна информация;

3. предлага на Директора да сезира компетентните органи за постъпилото предложение или сигнал;

4. информира подателя на предложението или сигнала за предприетите действия;

5. следи за предприетите действия и за решението по предложението или сигнала.

(4) За изпълнение на задълженията по ал.3 Директорът на Областната дирекция има право да изисква информация за производствата, образувани по предложения и сигнали, подадени до него.

(5) Комисията изготвя ежегодно доклад за дейността си, който представя на Директора на Областната дирекция.

Чл. 20. В случай, че искането/заявлението, жалбата, протестът, сигналът и предложението се отнася до друг компетентен орган, то се препраща до съответния

орган не по-късно от 7 дни от постъпването им в Областната дирекция. За препращането се уведомява направилият искането, заявлението, жалбата, протеста, сигнала или предложението.

Чл. 21. Жалби, протести, сигнали могат да се подават за нарушения на законовата и подзаконовата нормативна уредба в областта на земеделието, злоупотреби с власт и корупция, както и за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 22. Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на Областната дирекция или за решаване на други въпроси в рамките на неговата компетентност.

**Глава пета "ОСПОРВАНЕ"**

Чл. 23. Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред, съгласно условията, предвидени в глава шеста на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 24. Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на глава десета от Административнопроцесуалния кодекс.

**Глава шеста "РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ"**

Чл. 25. (1) Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Главния секретар на Областната дирекция.

(2) Директорите на дирекции осъществяват контрол относно изпълнението на поставените задачи съгласно резолюцията и спазването на поставените срокове.

(3) До 5-то число на месеца, Директорите на дирекции представят на Главния секретар, справка за просрочените преписки през предходния месец и причините за това.

(4) На всеки шест 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.

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

**Глава седма "ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ"**

Чл. 26. (1) Гражданите имат право да отправят към Главния секретар 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) На интернет страницата на Областната дирекция се оповестява:

1. списъкът с унифицираните наименования на административните услуги и списъкът с комплексните административни услуги предоставяни от Областната дирекция и Общинските служби по земеделие;

2. срока, таксите и начина на плащане с посочена банкова сметка;

3. процедурите по предоставяне на административните услуги, изискванията и необходимите документи;

4. образците на документи за предоставяне на административните услуги;

5. срока на действие на индивидуалния административен акт;

(3) Информацията по ал.2 се актуализира в седемдневен срок.

(4) Информация по движението на преписката може да се получи на тел. 0894451686 и телефоните на Общинските служби по земеделие.

**ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. „Потребител на административна услуга“ е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/ или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§2. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени и количествени показатели, което администрацията на Областната дирекция прилага.

§ 3. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

§4. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

§5. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

**ПРЕХОДНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. Вътрешните правила са изработени на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, в съответствие с глава осма на Административнопроцесуалния кодекс.

§2. Настоящите правила следва да се прилагат при съблюдаване на "Вътрешни правила за управление на електронен документооборот и работния поток в областна дирекция “Земеделие” - София област" и в съответствие с утвърдената от Директора на Областната дирекция Харта за правата на клиента.

§3. Разпоредбите на Вътрешните правила за организация на административното обслужване са задължителни за администрацията на Областната дирекция. За неуредени с тези правила въпроси по работата с документите и контрола се изпълняват указания на Главния секретар на Областната дирекция.

§4. Вътрешните правила са утвърдени на ......05.2020 г.

***Приложение №1 към чл.9, ал.1 от ВП за административно обслужване***

**ЗАДЪЛЖИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ**

**ОТНОСНО ПРЕДОСТАВЯНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**ОТ ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - СОФИЯ ОБЛАСТ И**

**ОБЩИНСКИТЕ СЛУЖБИ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ**

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.

2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/ издаването на индивидуалния административен акт.

3. Орган, който предоставя административната услуга/ издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.

4. Звено за административно обслужване, приемащо документите и предоставящо информация за хода на преписката, адрес, адрес на електронната поща, телефони за връзка, работно време.

5. Процедура по предоставяне на административната услуга/ издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.

6. Образци на формуляри, които се попълват за предоставянето на административната услуга.

7. Начини на заявяване на услугата.

8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път: ниво на предоставяне на услугата и интернет адрес, на който се предоставя.

9. Срок на действие на документа/ индивидуалния административен акт.

10. Такси или цени, основание за тяхното определяне и начини на плащане, включително осигурена възможност за картови плащания.

11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

14. Начини на получаване на резултата от услугата.

***Приложение №2 към чл.9, ал.2 от ВП за административно обслужване***

**ПРОТОКОЛ**

Днес, ........................ служителят .............................................................................................. на длъжност ................................................................................................................................ в ..................................................................................................................................................., *(наименование на звеното)* На основание чл.29, ал.5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителя ......................................................................................................................................................,

с постоянен или настоящ адрес: гр./с......................................................................................., ул. (ж.к) ........................................., тел. ................................... , факс .................................. ..., електронна поща ........................................................ ........................ , устно заяви искане за: .......................................................................................................................................................

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

Заявителят прилага следните документи: 1.......................................................................................................................... ...........................

2............................................................................................................................ .........................

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

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

Длъжностно лице: ............................ Заявител: ................................ (подпис) (подпис)

***Приложение №3 към чл.13в, ал.1 от ВП за административно обслужване***

ДО ............................................

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

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

от ........................................................................................................................................................ ......................................................................................................................................................,

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

ул. (ж.к.) .........................................................., тел. ........................., факс....................................., електронна поща ...............................................................................................................................

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

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

Дата: Подпис: гр./с. ................................... ....................................