###

### 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.**

**І. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.** Целта на настоящите вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на Звеното за административно обслужване (ЗАО) и другите административни звена в Областна дирекция „Земеделие“ – София област (ОДЗ) при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия и изграждане на добри взаимоотношения с клиентите.

**2.** Административното обслужване в ОДЗ се осъществява при спазване на Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента и обявените в нея вътрешни стандарти за административно обслужване; Етични правила за поведение на служителите в ОДЗ, както и принципите:

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 и/или в брой.

**3.** Вътрешните правила уреждат:

3.1. организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести, сигнали и предложения на гражданите и организациите;

3.2. изисквания към служителите в ЗАО и стандартите за обслужване на клиентите;

3.3. взаимодействието на административните звена при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

**4.**„Административно обслужване“ е всяка дейност в ОДЗ по извършване на административни услуги, както и дейностите относно получените жалби, сигнали и предложения.

**5.** ОДЗ предоставя следните форми на административно обслужване:

5.1. Общи за администрацията в Република България, които са предвидени в общи разпоредби или специални закони, като:

5.1.1. разглеждане на сигнали и предложения по реда на АПК;

5.1.2. издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2), въз основа на ведомостите на ОДЗ;

5.1.3. Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж (УП3) на осигурявани лица, въз основа на ведомостите на ОДЗ;

5.1.4. Предоставяне на консултации във връзка с издаването на индивидуални административни актове, както и с извършването на други административни услуги;

5.1.5. предоставяне на достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и вътрешните правила за изпълнението му, утвърдени със заповед на директора на ОДЗ;

5.1.6. регистриране на сигнали на граждани – устни, писмени, по електронен път и др. комуникационни канали за достъп и работа по тези преписки за разрешаване на случаите;

5.1.7. отговори на запитвания от общ характер, постъпили по различните информационни канали;

5.1.8. активно консултиране на място в приемната на дирекцията и по телефон;

5.1.9. предоставяне на информация,  отговори и становища във връзка с нормативни актове в областта на изпълняваните от ОДЗ дейности и услуги;

 5.2. Специфични, предоставяни само от администрацията на ОДЗ;

 **6.** ОДЗ предоставя и по електронен път част от консултациите и отговори на поставени въпроси и дава възможност за електронно заявяване на услуги. Отправяне на въпроси, сигнали и др. от граждани и юридически лица се осъществява през сайта на ОДЗ на интернет адрес: http://www.mzh.government.bg/Odz-sofiaoblast или по електронна поща на адрес: ODZG\_sfoblast@mzh.government.bg.

 **7.** ОДЗ осъществява административно обслужване при спазване на принципите, основани на равнопоставеност, законност, служебно начало, достъпност, публичност и прозрачност, последователност и предвидимост, навременност, откритост, любезност, безпристрастност, честност, ефективност, съпричастност и конфиденциалност.

**ІІ.  ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**8.** Функциите на фронт-офис ("едно гише"), който осъществява административното обслужване в ОДЗ, се изпълнява от служителите в ЗАО в дирекция “Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси” (АПФСДЧР). Служителите в ЗАО на АПФСДЧР изпълняват функциите на “**приемна**” и “**канцелария/деловодна служба**”. Приемната/деловодната служба е на адрес: бул. Витоша № 6, ет. 6, стая № 612.

**9.** Работно време на ЗАО: непрекъсваем гъвкав режим на работа от 09.00 ч. до 17.30 часа всеки работен ден. В случай, че има потребители след обявеното време, обслужването продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от 18.00 ч.

**10.** Искания/заявления, жалби и протести, сигнали и предложения се подават и чрез общинските служби по земеделие /ОСЗ/:

10.1. гр. Божурище, ул. „8-ми март“, № 2;
 10.2. гр. Ботевград, пл. "Освобождение", № 13;

10.3. гр. Годеч, пл. "Свобода", № 1;

10.4. гр. Драгоман, ул. "Захари Стоянов", № 26, ет.3;

10.5. гр. Елин Пелин, бул. "София", №13, ет. 2 на същия адрес и офис "Горна Малина";

10.6. гр. Етрополе, бул. "Руски", 88;

10.7. гр. Ихтиман, ул. "Отец Паисий", № 4;

10.8. гр. Копривщица, ул. „Любен Каравелов”, № 16, ет. 2;

10.9. гр. Костенец, ул.”Иван Вазов”, № 2;

10.9.1. Офис "Долна Баня", гр. Долна баня, ул. "Търговска", №136;

10.10. гр. Костинброд, ул."Славянска", № 23;

10.11. гр. Пирдоп , ул. "Цар Освободител", №39;

10.11.1. Офис "Антон", с. Антон, ул. "Маршал Бюрюзов", №18;

10.11.2. Офис "Златица", гр. Златица, пл. Македония, №1;

10.11.3. Офис "Чавдар", с. Чавдар, ул. "Христо Ботев", №9;

10.11.4. Офис "Челопеч", с. Челопеч, ул. "Трети март", №1;

10.12. гр. Правец, пл. “Тодор Живков”, № 3

10.13. гр. Самоков, ул. "Македония", № 34

10.14. гр. Своге, ул."Александър Стамболийски" №3, ет.3

10.15. гр. Сливница, пл. "Съединение", № 1.

**11**. При осъществяване на административното обслужване, администрацията изгражда предпоставки и осъществява комплексно административно обслужване (КАО) на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България. Организацията на комплексното административно обслужване се извършва под ръководството на главния секретар, директора на АПФСДЧР и директора и началниците от специализираната администрация на ОДЗ.

**12.** Служителите от ЗАО на АПФСДЧР могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в ОДЗ, когато тя е необходима за извършване на справки, предоставяне на документи при административното обслужване на място и във връзка със заявление за комплексно административно обслужване.

**13.** За създаване на необходимия комфорт и функционалност в помещението на приемната са предприети следните мерки за улеснение на потребителите:

* указателни табели и информационни табла с актуална информация на достъпен и разбираем език, както и на един от езиците на ЕС;
* приветлива, чиста и безопасна обстановка;
* помещението е добре осветено, има добра вентилация и отопление;
* вътрешно оформление – логото на ОДЗ, логото и слогана на държавната администрация, тематична информация;
* място, където да се попълват заявление, запитване, сигнал или предложение;
* място за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по Закона за достъп до обществена информация;
* места за сядане за обслужваните и за чакащите клиенти;
* осигурен достъп за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
* свободен достъп в приемната;
* пощенска кутия за подаване на сигнали и предложения;
* информационни и други материали - наличност на бланки на формуляри, заявления, анкетни карти, листа и химикалки, бюлетини, дипляни, брошури.

**ІІІ. вътрешни стандарти за обслужване и задължения на служителите в ЗАО**

14. Качеството на приема е основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията. За неговото прилагане са особено важни вътрешните изисквания към персонала и вътрешните стандарти за качество на административното обслужване на потребителите на административни услуги.

15. В ОДЗ се приемат следните **стандарти** по отношение на максималното време за административно обслужване:

* за отговор на запитвания /*запитване е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури – т.2 от §1 от ДР на НАО*/, постъпили по поща и по електронна поща – до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
* за вземане на решение по предложение – до 2 месеца;
* за отговор на предложения - до 7 дни от постановяване на решението;
* за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган/администрация - до 7 дни;
* за вземане на решение по сигнал и извършване на контролна дейност, във връзка с дейностите по закрила на детето - до 2 месеца;
* за съобщаване на решение по сигнал - до 7 дни от постановяване на решението;
* времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване в приемната – не повече от 10 минути;
* при провеждане на консултации в приемното време, може да се наложи удължено време за чакане, но не по-вече от 20 минути;
* за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - до 14 дни след датата на регистриране;
* за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган/администрация - до 14 дни от получаване на заявлението;
* за осигуряване на достъп до исканата обществена информация – не по-кратък от 30 дни от датата на получаване на решението;
* за отговор на препоръките, предложенията, жалби и сигналите, препратени за разглеждане от омбудсмана - до 14 дни;
* за комплексно административно обслужване - спазване на тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни за тяхното служебно събиране
* Индивидуален административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, или на място, определено съгласно чл. 5, ал. 2 от НАО, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор както и по електронен път съгласно НОИИСРЕАУ.
* При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

- 1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

- 2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

- по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя

**16.** За гарантиране на вътрешните стандарти за добро административнообслужване служителите в ЗАО имат следните задължения:

* да се отнасят към всички клиенти вежливо, съзнателно и равнопоставено, за да очакват същото поведение от тяхна страна;
* да бъдат любезни при посрещане и изслушване на клиентите, да умеят да убеждават;
* подробно да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – електронната поща, факс, интернет-страница на ОДЗ, електронно подписани документи, горещ телефон, поща, пощенска кутия и на място;
* да се стремят да изграждат доверие у клиента чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки по начин, който да води до висока степен на удовлетвореност на потребителя;
* да защитават неприкосновеността на клиента и не разкриват поверителна информация за него;
* да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административното обслужване, като инициират предложения и прилагане на нови решения;
* да проявяват съчувствие, съпричастност и желание да се окаже помощ на всяка цена, без демонстрация на нелюбезност и безразличие;
* да предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език така, че да бъдат разбрани;
* да отговарят на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до експертите в специализираната администрация на ОДЗ, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
* да разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението за осъществяване на административната услуга, сигналът или предложението, съгласно изискванията;
* да проявяват гостоприемство, стремеж да се отговори на всички въпроси на клиента на това място и в това време, без да е необходимо повторното му идване – принцип на еднократно запитване;
* да се стремят към постигане на по-висок професионализъм в работата си;
* да избягват анонимност – да носят служебен бадж в работно време, да съобщават на клиента името и длъжността си, а при телефонни обаждания – да съобщават названието на администрацията и да се представят;
* да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
* да работят с чувство, че с работата си допринасят за издигане имиджа на администрацията;
* да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;
* да спазват трудовата дисциплина и вътрешноадминистративните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

**17.** Служителите от ЗАО осъществяват качествено и ефективно обслужване чрез:

* постоянно развитие на уменията за контактуване с потребителите – лични качества, психологични нагласи, техники на общуване, умения за работа с хора с увреждания;
* непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с потребители – спазване и прилагане на вътрешните принципи и стандарти за качествено и ефективно обслужване;
* осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време и партньорство за екипна работа със служителите от бек-офиса, чрез добро познаване по-тясното специализиране на експертите от бек-офиса по конкретна проблематика, за да могат да се обърнат към конкретен служител за информация при телефонно обаждане или консултиране по повдигнат въпрос на място от клиент;
* изграждане на умения за мобилност и взаимозаменяемост – гъвкаво работно време на служителите в рамките на работния ден, с цел усъвършенстване на организацията на работа в ЗАО и създаването на условия за непрекъсваемост на процеса по административно обслужване;
* добро познаване на дейността на дирекцията и нейната структура, на основните нормативни актове и на вътрешно-административните документи, свързани с организацията на работа и административната дейност;
* непрекъснато повишаване ефективността на системата по административното обслужване чрез системата за управление на знанието, която е конкретна информация, полезна за всеки един служител, по определен въпрос и в точния момент, като спестява време и спомага за доброто общуване вътре в администрацията. Тя се прилага чрез:
* използване на съвременните информационни и комуникационни технологии: интернет, правно-нормативна система, до които е осигурен достъп на всички служители и други;
* натрупване на знания и опит – участие на служителите в работни групи и екипи, в конференции и кръгли маси по конкретна проблематика; тясно специализиране на отделните експерти от бек-офиса и събиране на текуща информация;
* споделяне на опит: регулярни срещи на служителите от фронт-офиса и бек-офиса;
* публикуване на материали от всеки служител в споделена папка на интранет-мрежата за: резултати от проверки, доклади от участия в междуведомствени и вътрешни работни групи по определени въпроси, казуси или проблеми, отчети за изпълнения на програми, материали от международни и национални конференции, нормативни документи, свързани с дейността на ОДЗ, методични указания за решаване на различни казуси;
* разработки по най-често задавани от потребителите или срещани в практиката проблеми и случаи;
* задължително и специализирано обучение, в т.ч. и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, в курсове към Института по публична администрация, ЦРЧРРИ - Кремиковци или организирани от НПО и други организации и споделяне на усвоените знания;
* печатни издания на ОДЗ – брошури, листовки и други, посветени на конкретна тематика.
* стремеж към повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременната технология и комуникации, като предпоставка за изпълнение на дейностите свързани с електронното управление.
* ОДЗ периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

*\* Запитване - е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури. (§1, т.2 от ДР на НАО)*

**ІV. дейности на служителите в ЗАО**

**18.** регистриране в деловодната система на постъпили заявления/искания за предоставяне на административни услуги, жалби, сигнали, предложения и други, включително заявления за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване, чрез пощата, интернет-страницата, електронната поща, факса, подадена на място или чрез пощенската кутия до приемната на дирекцията, в деловодно-информационната система и попълване на опис, съгласно установения ред и време за докладване на главния секретар, съгласно Инструкцията за организацията на деловодната дейност и документооборота в ОДЗ:

1. извършване на проверка за наличие на данни за подателя при завеждане на предложения, сигнали, заявления и други, необходими за изпращане на отговор, както и за цитирани придружаващи документи или приложения;
2. служебно осигуряване на всички издавани от ОДЗ документи, необходими за предоставяната от дирекцията административна услуга, както и осигуряване по служебен път на документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност;
3. предоставяне на формуляри, заявления и бланки на потребителите на административни услуги за попълване на място, както и на анкетни карти за обратна връзка и изследване на удовлетвореността;
4. оказване помощ при попълване на място на формуляри и заявления, предоставяне на предварителна информация относно сроковете за отговор, както и ако е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
5. предоставяне на клиента устно или писмено на място на входящия номер на преписката, с датата на завеждане и информиране за срока за изпълнение;
6. приемане и регистриране на заявления за достъп до обществена информация, съгласно нормативните изисквания и вътрешните правила за изпълнение на ЗДОИ, в т.ч. приемане на устни заявления за достъп до обществена информация, записването им по утвърдена форма и регистрирането им в деловодната система;
7. приемане и регистриране на сигнали за лошо администриране и за корупционни действия;
8. приемане на телефонни обаждания от клиенти и обслужване на “горещ телефон” – изслушване, даване на предварителна информация и прехвърляне на разговора с конкретен експерт, занимаващ се с дадената проблематика;
9. при спешен случай – извикване на конкретен експерт от бек-офиса и/или юрисконсулт и провеждане на консултиране на място;
10. извършване проверка по движението на преписка от конкретен потребител чрез обаждане по телефона или на място;
11. осъществяване на постоянна връзка с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения, като изискват от тях предоставяне на информация и/или документи, необходими при осъществяване на административното обслужване;
12. сканиране на входящата кореспонденция и постъпили преписки и въвеждане в електронния архив на ОДЗ;
13. извеждане, проверка на документите (оформление, адресат/и, наличие на съответните приложения, полагане на печат) и подготовка за изпращане на изходящата кореспонденция;
14. регистриране в деловодната система на заявления за участия в конкурси по Наредбата за провеждане на конкурсите за държавни служители (НПКДСл), заедно с нормативно определените приложения;
15. актуализиране на информацията за потребителите на български език на информационното табло и в приемната на ОДЗ, която да бъде ясна, точна, достоверна, разбираема, систематизирана и пълна, достъпна за хора с увреждания, без абревиатури, съкръщения и препратки;
16. текущо съхранение на оригиналите на всички входящи и изходящи документи, преди предаването им за съхранение в учрежденския архив;
17. актуализиране на вътрешния телефонен указател и предоставянето му на главен секретар за публикуване в интранет-мрежата.

**V. взаимодействие между служителите във фронт-офиса и бек-офиса**

1. Усъвършенстването на процеса по предоставяне на услугите е тясно обвързано с добрата координация и взаимодействие на служителите от фронт-офиса и от бек-офиса. В тази посока е създадена добрата традиция за организирането на работни срещи на служителите от фронт-офиса и бек-офиса за обсъждане на проблеми и предложения по организацията на работа, споделяне на опит и информация.
2. Анализите от постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и от изследването на тяхната удовлетвореност спомага за индентифициране на проблеми по взаимодействието и за решения за нейното подобряване.
3. Съвместното разработване на служителите от фронт-офиса и бек-офиса на потенциални решения при еднотипови проблеми на потребителите или примерни отговори на често срещани запитвания на клиенти – чрез публикуването им в споделена папка във вътрешната интранет-мрежата.
4. Актуализиране на вътрешно-административните документи, регламентиращи организацията на работа, взаимодействие между структурните звена в дирекцията, документооборота и отговорностите.
5. Вътрешно разпределение на експертите, тясно специализирани по конкретна проблематика, необходимо на служителите от приемната за бърза връзка с тях при спешен случай или при необходимост от консултиране на място извън приемното време.

**VІ. Дейности на служителите по административно обслужване в териториалните отдели**

42. Директорът на ОДЗ определя служителите в ОСЗ, които да извършват административно обслужване на граждани и юридически лица, съгласно изискванията на АПК, което обстоятелство се вписва в длъжностните им характеристики.

1. Приемно време на ОСЗ е от 09.00 ч. до 17.30 ч. всеки работен ден.

**VІІ. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ПОДАДЕНИ ОТ ГРАЖДАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ**

44.Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на ОДЗ и на нейната администрация или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността й.

45.Сигнали могат да се подават за злоупотреба с власт и корупция, лошо управление на държавно имущество или за други незаконосъобразни действия или бездействия на административни звена или длъжностни лица в ОДЗ, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

46.Всеки гражданин или организация може да подава предложения и сигнали до директора на ОДЗ.

47. Директорът на ОДЗ отговаря за цялостната работа с предложенията и сигналите.

48. Главният секретар на ОДЗ ръководи административното обслужване и отговаря за организацията, координирането и контрола на работата с предложенията и сигналите, постъпили в дирекцията, и спазването на нормативните срокове.

49. Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефона, по пощата, по факса, в пощенската кутия, поставена пред приемната на входа на администрацията или по електронната поща.

50. Исканията, внесени устно, се отразяват от служителите в ЗАО, които попълват Протокол - Приложение №1, съдържа трите имена, координати за обратна връзка – телефон, е-мейл или факс, постоянен адрес на подателя и описание на изявлението.

51. Подадените искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести, сигнали и предложения на гражданите и организациите се регистрират от служителите в ЗАО в деловодно-информационната система на ОДЗ и се придвижват по установения ред.

52. Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, в които липсват реквизитите по т. 50, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

53. Когато има подадени предложения и сигнали, които не са от компетентността на директора на ОДЗ, те се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява подалият предложението или сигнала.

54. Решенията по предложенията или сигналите се вземат от директора на ОДЗ, когато те са от неговата компетентност, след като се изяснят изнесените обстоятелства и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

55. За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.

56. Директорът на ОДЗ след решение по предложение или сигнал взема мерки за неговото изпълнение, като определя начина и срока за изпълнението.

57. Производството по предложенията и сигналите приключва с изпълнение на решението.

58. Решение, взето по направено предложение, не подлежи на обжалване.

59. Сигнали за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни звена и длъжностни лица от дирекцията се подават до директора на ОДЗ.

60. Подаденият сигнал не спира изпълнението на оспорения акт или извършването на определена дейност, освен ако директорът на ОДЗ разпореди изпълнението да се спре до постановяване на решението по сигнала.

61. Директорът на ОДЗ взема решение по сигнала най-късно в двумесечен срок от постъпването му.

62. Когато уважи сигнала, директорът на ОДЗ взема незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

63. Решението по сигнала се изготвя в писмена форма, мотивира се и се съобщава на подателя в 7- дневен срок от постановяването му.

64. Когато с решението се засягат права или законни интереси и на други лица, то се съобщава и на тях.

65. Когато сигналът е препратен до директорът на ОДЗ от народен представител, общински съветник, държавен орган, орган на местното самоуправление или средство за масова информация, за решението се уведомяват и те.

66. При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно прокуратурата.

67. Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се възлагат отново за разглеждане, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

68. Решението по сигнала се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен от директорът на ОДЗ, но не с повече от два месеца, за което се уведомява подателят.

69. Длъжностно лице, на което е възложено изпълнението на решението по сигнала, уведомява за изпълнението органа, постановил решението.

70. Директорът на ОДЗ може да възложи със заповед на определено длъжностно лице извършването на проверка по постъпил в администрацията сигнал за незаконни или неправилни действия или бездействия на служители в дирекцията и за лошо администриране, както и за корупционни действия в дирекцията.

*В производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се прилагат принципите от раздел І. "Общи положения", т. 2, освен ако в закон не е предвидено друго.*

**VІІІ. Дейности насочени към персонала**

71. За осъществяване на качествено административно обслужване усилията са насочени към:

* 1. подбор на персонала в ЗАО – личностни качества за ефективна комуникация с потребители;
	2. специализирано обучение, насочено към развитие на:
* умения за работа с информационно-деловодната система и отделните й решения, както и внедряване на нови модули;
* умения за работа с хора с увреждания;
* административното обслужване – нормативна уредба, принципи, методи, решения, добри практики;
* психологическите умения;
* познания в областта на комуникационните и информационни технологии.
	1. създаване на възможности за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в ЗАО;
	2. осигуряване на нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден;
	3. обезпечаване с хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, необходими за осигуряване на нормални условия за работа;
	4. проучване и въвеждане на добри практики от други администрации, които имат за резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата по административното обслужване.

**ІХ. ОБРАТНА ВРЪЗКА**

1. За превръщането на процеса по административно обслужване в двупосочно взаимодействие между администрация и потребители особено важно е измерването удовлетвореността на клиента чрез различни похвати.
2. Създадена е организация попълването от страна на клиентите на място или чрез интернет страницата по електронен път на анкетни карти. Анализът им спомага да се идентифицира съществуването на проблеми и тяхното отстраняване, като резултатите регулярно се публикуват.
3. Всички информационни и комуникационни канали са описани в Хартата на клиента, поставена на видни места в служебните помещения, на информационното табло в приемната и интернет страницата на ОДЗ.

75. На интернет страницата на ОДЗ се съдържа информация относно функциите и организацията на работа в администрациите във връзка с предоставянето на административни услуги: точно наименование на администрацията; структура; седалище и адрес, както и адресите на териториалните звена; данни за кореспонденция: телефон, адрес на електронна поща и интернет страница; БУЛСТАТ; работно време на администрацията; работно време на звеното за административно обслужване; подробно описание на административните услуги, вкл. Образци на документи които се попълват за предоставянето на административната услуга, таксите и начините на плащане; информация за реда за подаване на предложения, сигнали и жалби; ред, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри; основни нормативни актове, свързани с дейността на администрацията; проекти на нормативни актове, изготвяни от администрация и друга информация, предвидена в нормативен акт.

Приложение №1 (към чл.7, ал2 от НАО)

**П Р О Т О К О Л**

Днес,……………….………….г., служителят………………………………………………………………………..……. на длъжност…………….……………………………… ........ в ……………………………………………………………………………..................................

*(наименование на звеното),*

на основание чл. 29, ал. 5 от АПК\* състави този протокол, в уверение на това, че заявителят: ...………………………………………………………………………………..…,  *(трите имена на заявителя)*

с постоянен адрес:

гр./с.…………………………………………община...………………………………………..

ул. /ж.к …………………………………………………………………………………………

тел. ………………………, факс…………………., ел. поща………...………………………

**УСТНО ЗАЯВИ ИСКАНЕ ЗА:** ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Прилага следните **документи**:

………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………..…

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

 🞎 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

 …………………………………………………………………………………………………

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

□ като вътрешна препоръчана пощенска пратка

□ като вътрешна куриерска пратка

□ като международна препоръчана пощенска пратка

🞎 Лично от звеното за административно обслужване

🞎 По електронен път чрез електронна поща…………………………………………

**Длъжностно лице:** …………………………… **Заявител:**………………..…….

 *(подпис) (подпис)*

Приложение № 2 (към чл.14в, ал.1 от НАО)

**До**

 **Директора на**

 **Областна дирекция "Земеделие" -**

 **София област**

**З А Я В Л Е Н И Е**

**за образуване на производство по процедура**

**за комплексно административно обслужване**

oт ……………………………………………………………………………………….................

с постоянен адрес:гр./с.…………………………………………община...………………………………...............................

ул. /ж.к …………………………………………………………………………………..............................

тел. ………………..............., факс…………………........, ел. 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. ……………………………………………………………......………………………
3. ..........................................................................................................................………

*(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:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….. и

**ДЕКЛАРИРАМ:**

• пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването на пратката - за вътрешни пощенски пратки;

• съгласен съм документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

🞎 Лично, от звеното за административно обслужване при компетентния орган

🞎 По електронен път чрез електронна пощa: ………………………………………

**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.…………………………… /………………………………/

**НАО, чл. 14а.** (1)Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него.

Чл. 146. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по общия ред на АПК.

 (3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя

Чл. 14в. (1) Заявяването на услугата пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване се извършва със заявление. В заявлението се посочва:

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 органа по ал. 1;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт съгласно чл. 7, ал. 4.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на органа по ал. 1 съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него 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) В настоящото производство органът по ал. 1 не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административени акт.

(5) По искане на органа по ал.1, 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 административния орган, който участва в производството.

Съгласували:

Началник на кабинета – Ж. Мирчева:

Началник отдел ПИО, ДПАОЧР – М.Масларов:

Изготвил,

Гл.експерт ДПАОЧР – В.Василева: