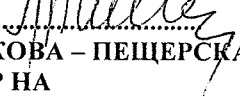




РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието

Областна дирекция "Земеделие" - Стара Загора

УТВЪРЖДАВАМ:.....  
АНТОНИНА ПРОЙКОВА – ПЕЩЕРСКА  
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА  
ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – СТАРА ЗАГОРА

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО  
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ –  
СТАРА ЗАГОРА

2022 г

гр. Стара Загора 6000 бул. "Цар Симеон Велики" №102,  
Директор, тел: 042/603 225, 042/252107  
e-mail: [odz.stz@gmail.com](mailto:odz.stz@gmail.com) ; <http://www.mzh.government.bg/ODZ-Stzagora/bg/Home.aspx>

## Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

### Раздел I Предмет, обхват и действие

**Чл.1.** Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” - Стара Загора (дирекцията/ОДЗ) уреждат въпроси, свързани с взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и в 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 за извършването на контрол на тези дейности.

**Чл.2.** (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от дирекцията и териториалните ѝ структури – общинските служби по земеделие.

(2) "Административна услуга" е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права 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 административноправен 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. експертните, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

### Раздел II Принципи на административното обслужване

**Чл.3.** (1) Административното обслужване в ОДЗ се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административно обслужване, както и при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани 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 и за осъществяване на административно обслужване;
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.

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

**Чл.4.** (1) ОДЗ осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите си за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар организира обучения, които задължително включват и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

## **Глава втора** **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I** **Център за административно обслужване**

**Чл.5.** (1) Областна дирекция „Земеделие“ - Стара Загора осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за намиране и достъп – „Център за административно обслужване“ (ЦАО), етаж I в административната сграда на ОД „Земеделие“ – Стара Загора, находяща се в гр. Стара Загора, бул. "Цар Симеон Велики" № 102.

(2) Достъпът до ЦАО е неограничен и за неговото местонахождение са поставени съответните указателни табели на български и английски език.

(3) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез ЦАО.

(4) Заявления/искания, жалби и протести, сигнали и предложения се подават чрез ЦАО.

(5) Функционирането на ЦАО се осъществява от служители в дирекция „Административно-правна, финансово–стопанска дейност и човешки ресурси“ (АПФСДЧР), чиито длъжностни характеристики включват обвързани компетентности и задължения във връзка с административното обслужване и от служители от главна дирекция „Аграрно развитие“ на мястото обозначено за административно обслужване.

**Чл.6.** (1) Заявления/искания, жалби и протести, сигнали и предложения се подават и чрез териториалните звена на Главна дирекция „Аграрно развитие“ при ОД „Земеделие“ – Стара Загора - общинските служби по земеделие (ОСЗ) на територията на областта, както следва:

ОСЗ - Стара Загора - гр. Стара Загора - п.к. 6000, бул. „Митрополит Методи Кусев“ № 2, етаж 3, e-mail: [lpis.24stz@gmail.com](mailto:lpis.24stz@gmail.com)

- ОСЗ - Стара Загора, Офис Опан – с. Опан - п.к. 6078, e-mail: [lpis.24op@gmail.com](mailto:lpis.24op@gmail.com)

ОСЗ - Казанлък - гр. Казанлък - п.к. 6100, ул. „Ал.Батенберг“ № 4, e-mail: [lpis.24kk@gmail.com](mailto:lpis.24kk@gmail.com)

ОСЗ - Мъглиж – гр. Мъглиж - п.к. 6180, пл. „3-ти март“ № 32, e-mail: [lpis.24misticity@gmail.com](mailto:lpis.24misticity@gmail.com)

ОСЗ - Павел баня – гр. Павел баня - п.к. 6155, ул. „Освобождение“ № 3, e-mail: [lpis.24pb@gmail.com](mailto:lpis.24pb@gmail.com)

ОСЗ - Раднево - гр. Раднево - п.к. 6260, ул. „Гита“ № 2, e-mail: [lpis.24rv@gmail.com](mailto:lpis.24rv@gmail.com)

ОСЗ - Гълъбово - гр. Гълъбово - п.к. 6280, ул. „Цар Симеон Велики“ № 59, e-mail: [lpis.24gv@gmail.com](mailto:lpis.24gv@gmail.com)

ОСЗ - Чирпан - гр. Чирпан - п.к. 6200, пл. „Съединение“ № 1, e-mail: [lpis.24ch@gmail.com](mailto:lpis.24ch@gmail.com)

- ОСЗ - Чирпан, Офис с. Братя Даскалови – с. Братя Даскалови - п.к. 6250, ул.

(2) Документите по ал. 1 се приемат от служител на ОДЗ, имащ компетенции и задължения във връзка с административното обслужване на гражданите и юридическите лица на мястото, обозначено за административно обслужване.

(3) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЦАО при предоставяне на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, e-mail: [odz.stz@gmail.com](mailto:odz.stz@gmail.com) и чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) <https://edelivery.egov.bg>, и устно, включително по телефон.

#### **Чл.7. Служителите в ЦАО:**

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги от ОДЗ при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност към дирекция АПФСДЧР и/или към главна дирекция „Аграрно развитие”, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверят пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;

7. дават информация за хода на работата по преписката;

8. осъществяват връзката с останалите звена на ОДЗ по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществяват контакт със служителите, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разясняват начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез ПОС терминални устройства;

12. изпълняват функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл.8.** Заявления/искания, жалби и протести, сигнали и предложения по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до ОДЗ и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл.9.** (1) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в дял втори, глава пета, раздел I от Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Заявленията/исканията, внесени устно, се отразяват в протокол по образец, съгласно Приложение № 1 към настоящите Вътрешни правила.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до ОДЗ, могат да се подават на място в ЦАО, по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор.

(4) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е

заявен, 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.

(5) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалния 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 ОДЗ, след което цената за пощенската услуга се заплаща от ОДЗ на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

(6) Правилата по ал. 4 и ал. 5 се прилагат и за получаване на други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване.

**Чл.10.** (1) Служителите по чл. 5, ал. 5 и чл. 6, ал. 2 осъществяват връзка с останалите звена в ОДЗ и изискват предоставяне на информация и/или документи, изготвяне на становища, отговори и актове във връзка с административното обслужване.

(2) Неправилно подадените искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения до дирекцията се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

**Чл.11.** (1) Служителите по чл. 5, ал. 5 и чл. 6, ал. 2 регистрират постъпили искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби, сигнали и предложения в автоматизираната система за документооборот с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

(2) Исканията/заявленията, жалбите, сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция на директора на ОДЗ и началника на съответната ОСЗ, в която се определя и срокът за изпълнение, съобразен с установените в нормативните актове срокове.

(3) По въпроси от смесена компетентност в резолюцията задължително се посочва административното звено, което ще изготви обобщеното становище на ОДЗ.

**Чл.12.** (1) Служителите по чл. 5, ал. 5 и чл. 6, ал. 2 предоставят на потребителите информация за административните услуги, които предлага ОДЗ и разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга.

(2) Служителите по чл. 5, ал. 5 и чл. 6, ал. 2 приемат заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрират ги и ги насочват към компетентното административно звено за изпълнение.

(3) Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица в сроковете, установени в нормативните актове.

**Чл.13.** Служителите по чл. 5, ал. 5 и чл. 6, ал. 2 отговарят на запитвания от общ характер, предоставят формуляри и оказват съдействие за попълването им, дават информация за хода на работата по преписките.

**Чл.14.** Организацията и дейността по регистрирането, обработването, издаването и съхраняването на документи в ОДЗ се уреждат с инструкция за документооборота в дирекцията, утвърдена от директора.

**Чл.15.** Приемането, издаването и съхраняването на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис в ОДЗ се уреждат с вътрешни правила, утвърдени от директора.

**Чл.16.** (1) Работното време на работещите в Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора е от 9.00 до 17.30 часа с обедна почивка от 12.00 до 12.30 часа.

(2) Центърът за административно обслужване работи в удобно за потребителите на административни услуги време, в рамките на работната седмица, всеки работен ден от 9.00 ч. до 17.30 часа – без прекъсване, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с

потребителите в рамките на обявеното за звеното работно време.

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

## **Раздел II Служебно начало**

**Чл.17.** (1) При осъществяване на административното обслужване ОДЗ изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на клиентите, когато това не е в противовес със законодателството на Република България.

(2) Организацията на междуведомственото обслужване се извършва от служителите в ЦАО с непосредственото участие на служителите от структурните звена в администрацията и под ръководството на главния секретар.

**Чл.18.** (1) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена в организацията, заявителят подава единствено искане в съответното звено за административно обслужване, което организира изпълнението по служебен ред.

(2) При обективна възможност за извършване на комплексни административни услуги чрез междуведомствено сътрудничество, заявителят подава едно заявление в ЦАО, което е адресирано до директора на ОДЗ, с което заявява изрично съгласие за предоставяне на лични данни относно снабдяване по служебен път на документи, издавани от други администрации.

**Чл.19.** ОДЗ служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставянето на административните услуги.

**Чл.20.** ОДЗ осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на определена административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл.21.** ОДЗ служебно събира информация, документи и данни от други администрации, когато това е предвидено със закон.

## **Раздел III Информация за услугите**

**Чл.22.** (1) Информацията за видовете извършвани от ОДЗ административни услуги, за реда и организацията по които обслужването се осъществява, за начините на плащане, както и за възможността за комплексно административно обслужване, е публикувана на интернет страницата на ОДЗ.

(2) Информацията се актуализира в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

**Чл.23.** Наименованията на административните услуги, извършвани от ОДЗ, във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

## **Раздел IV Основни изисквания към ръководителите и служителите във връзка с административното обслужване**

**Чл.24.** (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в ОДЗ се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив на длъжностното лице, определено със заповед на директора на ОДЗ да поддържа и

обновява информацията на интернет – страницата на ОДЗ.

2. да подават информация за предстоящите търгове и конкурси и сроковете за приемане на предложения и оферти по тях на служителите, отговорни за тяхното приемане и регистрация.

3. да подпомагат служителите от ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите, работещи в ЦАО могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в ОДЗ, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

**Чл.25.** (1) Служителите от местата по чл. 5, ал. 1 и чл. 6, ал. 1 от настоящите Правила, приемат документи във връзка с изпълнение на административни услуги и предават готови документи на физически и юридически лица, организации и други институции.

(2) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респективно по резолюция, определения срок;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;

3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;

5. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

6. да не обработват документи, които не са регистрирани, не са резолирани, или са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;

7. да информират прекия си ръководител, респективно ползвателя на услугата – писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

8. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;

9. при напускане на длъжността да предадат с Протокол всички документи на прекия си ръководител;

10. да предават документите за експедиция в деловодството с:

- точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя / наименованието на учрежденията);

- с входящия номер на писмото, на което се отговаря.

**Чл.26.** Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота;

2. да контролират движението на документите и на изпълнението в електронната система;

3. да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;

4. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността;

5. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с Протокол на служебната документация;

**Чл.27.** (1) След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

(2) Едновременно с изпълнение на действията по ал.1, служителите, определени да

извършват административно обслужване сканират регистрираните документи и прикачват файловете към създадените преписки в деловодната система.

**Чл.28.** (1) Директорът на ОДЗ, главният секретар, директорите на дирекции и началниците на ОСЗ, преглеждат служебните преписки насочени към тях и ги резолират в деня на получаването, като ги насочват до служителите за изработване на служебните преписки.

(2) Резолюцията определя изпълнителя и дата на резолиране, а при необходимост и задачата и срока за изпълнение.

**Чл.29.** (1) Резолираните документи се изпращат до изпълнителите, предварително сканирани и прикачени като файлове към създадените преписки в деловодната система. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в електронната система за регистрация и контрол на ОДЗ.

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

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

(4) Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището или отговора си на резолирания в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

(5) Когато задачата е възложена на повече от един изпълнители, становището или отговорът се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност.

**Чл.30.** Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от директора на ОДЗ, при негово отсъствие от определено със заповед за всеки конкретен случай длъжностно лице от състава на дирекцията.

**Чл.31.** При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител, като към него се прилага и искането/ жалбата или преписката, по повод на които е съставен.

**Чл.32.** (1) Изходящите и вътрешните документи се предават в ЦАО за извеждане и полагане на печата на ОДЗ подписани, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, и един екземпляр за архивиране, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението.

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

## Раздел V

### Правила за използване на логото и слоганът на държавната администрация

**Чл.33.** Логото и слоганът на държавната администрация се поставя на:

- отличителните знаци на служителите в ОДЗ;
- указателните табели на входовете на сградите на ОДЗ;
- неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
- папките, рекламните и протоколните материали;
- интернет страницата на ОДЗ;
- кутиите за мнения и коментари;
- Хартата на клиента на ОДЗ.

## Глава трета

**Взаимодействие с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество и омбудсмана по повод на административното обслужване**

### Раздел I

#### Взаимодействие с потребителите на услуги



**Чл.34.** (1) ОДЗ приема писмено и устно подадени заявления за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги. Подаването на заявление, ведно с изискуемите документи, включително и документ за платена такса/цена, се извършва по един от следните начини:

- на място в ЦАО, етаж I в административната сграда на ОД „Земеделие” – Стара Загора или в ОСЗ по места, съгласно чл. 6, ал. 1;
- чрез лицензиран пощенски оператор;
- по електронен път на посочен e-mail адрес, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Пред ОДЗ потребителите на административни услуги могат да се представляват от други граждани или организации с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(3) Писмените заявления по ал. 1, приети от служител в ЦАО, се регистрират по общия ред, съгласно Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота - деловодна система Eventis и Устройствения правилник на областните дирекции „Земеделие“.

(4) Заявленията, внесени устно, се отразяват в протокол (Приложение № 1), подписан от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило, и се регистрират по общия ред съгласно Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота - деловодна система Eventis и Устройствения правилник на областните дирекции „Земеделие“. В протокола се отбелязват пълното име и адрес на лицето, от което изхожда, естеството на искането, дата и подпис.

(5) ОДЗ предоставя възможност за електронно заявяване и предоставяне на административни услуги чрез Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги – централизирана платформа за предоставяне на услуги от администрациите, поддържана от Държавна агенция „Електронно управление“.

(6) За подаване на заявление за електронна административна услуга чрез Единния модел, физическото/юридическото лице, е необходимо да има:

1. регистриран профил в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) – за целите на регистрацията се изисква физическите лица да разполагат с квалифициран електронен подпис (КЕП) или ПИК на НОИ, а юридическите лица с КЕП;
2. инсталиран Adobe Reader;
3. при необходимост от подписване на документ, инсталирано Квалифицирано удостоверение за квалифициран електронен подпис (КУКЕП)

(7) Заявените чрез Единния модел услуги автоматично постъпват в профила на ОДЗ в системата за сигурно електронно връчване.

(8) Заявяването на комплексна административна услуга, се извършва със заявление съгласно образец ( приложение № 2). Заявленията могат да се подават на място в ЦАО, по електронен път или лицензиран пощенски оператор. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

В заявлението се посочват:

- наименованието на административната услуга/индивидуалният административен акт и органът, който е компетентен да издаде административния акт;
- информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган;
- начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

Към заявлението се прилагат:

- информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата;
- документ за платена такса.

(9) Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на постъпване на заявлението в ОДЗ.

(10) За заявления, подадени по пощата, включително и по електронна поща, в извън работно време сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

(11) Индивидуалният административен акт, издаден от ОДЗ може да бъде получен по един от следните начини, изрично посочен от заявителя:

- на място в ОДЗ, където е заявен;
- чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от заявителя точен адрес;
- по електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл.35.** (1) ОДЗ изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на "бързи" услуги, посочени в Тарифа за таксите, събирани от органите по поземлена собственост и в стандарта за качество на съответната административна услуга.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите се извършва съгласно Тарифи за таксите, приети с Постановления на Министерския съвет, съответно по сметка на ОДЗ или на Министерство на земеделието, които са публикувани на сайта на ОДЗ, с платежна карта или в брой срещу квитанция в службата, която извършва услугата.

## **Раздел II**

### **Управление на качеството**

**Чл.36.** (1) Административното обслужване в ОДЗ се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, както следва:

1. за обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието „Център за административно обслужване“, като същото наименование се използва и в указателните табели за местонахождението на ЦАО, на интернет страницата на ОДЗ, в документи, брошури и в други материали, свързани с административното обслужване;

2. в служебното помещение, където се осъществява административно обслужване, е осигурен удобен и лесен достъп с места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, място за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, както и възможност за ползване на питейна вода и тоалетна;

3. указателните табели за местонахождение на ЦАО с логото и слогана на държавната администрация, са поставени на входа на служебното помещение, в което се осъществява административното обслужване, включително и информация за работното време на центъра;

4. на интернет страницата на ОДЗ се поддържа актуална информация за достъпа до сградата и служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване;

5. в служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет;

6. при изпълнение на служебните си задължения, всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, с отличителен знак с данни за собствено и фамилно име, длъжност, администрация и звено към което принадлежи;

7. при водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията и звеното, към което принадлежат;

8. при обслужване на потребителите на място в ЦАО служителите са длъжни:

8.1. да демонстрират учтивост, предразполагане на потребителите, внимателно изслушване и търпение;

8.2. да оказват приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

8.3. в присъствието на потребителите да не водят лични разговори и да не консумират храни и/или напитки.

9. начин на предоставяне на информация, относно административното обслужване:

9.1. на интернет страницата на ОДЗ се поддържа секция, озаглавена „Административно обслужване“, със стандартизирана структура и дизайн, съгласно разпоредбите на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

9.2. предоставяната информация за административното обслужване на място, по телефона и по електронен път е идентична по съдържание, като осигурява лесно и бързо възприемане и съобразяване със специфичните потребности на отделни категории потребители;

9.3. информацията на място в служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла;

9.4. информацията се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страницата на ОДЗ и в административния регистър съгласно разпоредбите на чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

10. ОДЗ поддържа на интернет страницата си система „Най – често срещани въпроси и отговори“, която подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

11. срокът за обработване на отговор на запитвания по въпроси от общ характер, е:

11.1. ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща в рамките на 5 работни дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

11.2. ако запитванията са устни, постъпили са на място или по телефон, се отговаря веднага, а при нужда от допълнителна информация до 20 минути.

12. при посещение на потребителите на място в ЦАО, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

13. потребителите посещават само едно място в ЦАО за получаване на информация, за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, както и за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване;

14. образците и формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване се изготвят така, че да е лесно и опростено попълването им от потребителите и не изисква попълване на информация, която не е необходима за обслужването;

(2) ОДЗ използва автоматизирана деловодна информационна система Eventis, с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване.

**Чл.37.** (1) ОДЗ разработва Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на администрацията и се поставя на достъпно и видно място пред ЦАО.

(2) Хартата на клиента включва:

1. общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване в ОДЗ;

2. начини на допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагане на стандартите;

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

**Чл.38.** ОДЗ поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в които се вземат предвид становищата, относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

### Раздел III

#### Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

**Чл.39.** (1) ОДЗ създава възможност за обратна връзка от потребителите, чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;

2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.

(2) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите в ОДЗ се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно на база на попълнени от потребители анкетни карти, постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с административното обслужване.

(3) Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(4) В резултат на получената и анализираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(5) ОДЗ изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година и го публикува на интернет страницата си в секция „Административно обслужване“, до 31 март на текущата година.

#### **Раздел IV** **Взаимодействие с омбудсмана**

**Чл.40.** Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на ОДЗ се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

#### **Раздел V.** **Организация на контрола по изпълнението и спазването на сроковете** **Контрол на административното обслужване**

**Чл.41.** (1) Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги на следните нива:

- Директор ОДЗ;
- Главен секретар;
- Директори на дирекции;
- Началници на ОСЗ.

(2) Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията по настоящите правила.

(3) Директорите на дирекция/главна дирекция, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

**Чл.42.** Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

**Чл.43.** (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Директор ОДЗ;
2. Главен секретар;
3. Директори на дирекции;
4. Началници на ОСЗ.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица посредством деловодна справка в ЦАО или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

**Чл.44.** (1) Нарушението на задълженията, предвидени във Вътрешните правила, се установява от определени със заповед на директора на ОДЗ лица.

(2) Наказателните постановления се издават от директора на ОДЗ.

(3) Съставянето на актове за установяване на нарушения и определянето на размера на глобите се извършват на основание чл. 32 от Закона за административните нарушения и наказания.

**Чл.45.** Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

**Чл.46.** (1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в 5 работни дни, считано от датата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолюцията може да го удължи, като това се отразява в електронната система.

**Чл.47.** Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила, Инструкцията за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в Областна дирекция „Земеделие“ - Стара Загора и Устройствения правилник на областните дирекции „Земеделие“.

## Раздел VI.

### Отчет на състоянието на административното обслужване

**Чл.48.** (1) ОДЗ отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

(3) Директорът на ОДЗ определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

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

(5) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

### Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на Вътрешните правила:

**„Потребител на административни услуги“** е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

**„Запитване“** е всяко искане на информация относно структурата и дейността на Дирекцията, както и информация относно компетентността на различните административни структури в службата.

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

**„Стандарт за качество на административното обслужване“** е утвърдено изискване за

административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

„Лого на държавната администрация” е графичен знак, който символизира държавната администрация.

„Слоган на държавната администрация” е послание на държавната администрация към обществеността.

### **Заключителни разпоредби**

§ 1. Вътрешните правила се приемат и утвърждават на основание чл.5а, ал.1 от Закона за администрацията, във връзка чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване и чл.12, т.5 от Устройствения правилник на областните дирекции “Земеделие”.

§ 2. Контролът по изпълнението на Вътрешните правила, както и даването на указания по прилагането им, се осъществява от Главния секретар на Областна дирекция „Земеделие” - Стара Загора.

ДО  
ДИРЕКТОРА НА  
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ  
”ЗЕМЕДЕЛИЕ” гр. СТАРА ЗАГОРА

**ПРОТОКОЛ**

Днес,.....20.....г.

служителят.....

на длъжност.....

в Областна дирекция „Земеделие“-Стара Загора

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

....., с постоянен

или настоящ адрес: гр./с. ....,

ул.....,(ж.к.).....,тел. ,

факс.....,електронен адрес .....

устно заяви искане за:

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

Заявителят 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, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, 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 ЦАО
- по електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)





ДО  
ДИРЕКТОРА НА  
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ  
”ЗЕМЕДЕЛИЕ” гр. СТАРА ЗАГОРА

### ЗАЯВЛЕНИЕ

От.....,

Постоянен или настоящ адрес: гр./с. ....,  
ул.

.....(ж.к.).....,тел.....,

факс....., електронен адрес .....

УВАЖАЕМИ Г-Н/Г-ЖО ДИРЕКТОР,

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:

.....,

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 ЦАО при компетентния орган;
- По електронен път на електронен адрес

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.

..... 20... год. гр. Стара Загора

Подпис:.....