# Р Е П У Б Л И К А Б Ъ Л Г А Р И Я

**М и н и с т е р с т в о н а з е м е д е л и е т о**

**О б л а с т н а д и р е к ц и я „ З е м е д е л и е ” - г р. Варна**

# Утвърдил :/П/

# Дата:27.06.2022г.

**Гл.секретар на**

**ОД „Земеделие“-Варна**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“-ВАРНА**



**ВАРНА  
2022**

# Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Раздел I**

**Предмет, обхват и действие**

**Чл. 1.** Настоящите вътрешни правила, наричани по-долу за краткост „Правилата“, уреждат реда и организацията на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” – Варна.

Те регулират взаимодействието между звената при осъществяване на административното обслужване и организацията на работа по: приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, запитвания , жалби , сигнали и предложения от страна на потребителите, както и задълженията на служителите свързани с административното обслужване на физически и юридически лица.

**Чл. 2.** Целта на „Правилата“ е организиране на дейността в ОД“Земеделие“-Варна и териториалните звена (ОЗС) по начин, гарантиращ спазването на нормативната уредба и прилагане на утвърдените стандарти за административно обслужване.

**Чл. 3. (1)** „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ.

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

# Раздел II

**Принципи на административното обслужване**

**Чл. 4.** Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие”- Варна се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за административно обслужване: законност, откритост, достъпност, ефективност, субординация, координация, последователност и предвидимост, обективност, безпристрастност, отговорност и отчетност, бързина и процесуална икономия, съпричасност и конфиденциалност.

**Чл. 5. (1)** Административното обслужване в Областна дирекция„Земеделие”-Варна се извършва при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;

2. координираност и взаимодействие между всички териториални звена на Дирекцията, което гарантира еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

3. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и

д ействията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното

о бслужване;

4. спазване на стандарти за качество на административното обслужване;

5. периодично проучване, измерване и анализ на удовлетвореността на

п отребителите;

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

у слуги;

7.служно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на

услугите.

**Чл. 6. (1)** ОД „Земеделие“-Варна осигурява повишаване на професионалната квалификация на

с лужителите, с цел подобряване на административното обслужване.

**(2)** Обучението на служителите задължително включва и специализирано такова, за работа

с хора с увреждания.

# Глава втора

**ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Раздел I**

**Център за административно обслужване (ЦАО)**

**Чл.7.(1**)Административното обслужване се извършва в ЦАО на Областната дирекция „Земеделие” – Варна и Общинските служби по земеделие.

**(2)** ЦАО са достъпни, лесни за намиране, като за местонахождението им са поставени указателни табели . Информация за адрес, данни за комуникация и работно време на ЦАО , се посочва в Административния регистър, като и в Харта на клиента и в Обща информация за потребителите на административни услуги, които се публикуват на електронната страница на Дирекцията <https://www.mzh.government.bg/Odz-varna/bg/Home.aspx> , в секция «Административно обслужване».

**(3)** Заявления/искания за извършване на административна услуга, жалби, сигнали и предложения, могат да се подават чрез всеки един ЦАО в Дирекцията или общинските служби по земеделие на територията на област Варна:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Администрация** | **Адрес** | **Телефон** | **Email** | **Работно време**  *понеделник-петък* |
| ОД „Земеделие“-Варна | п.к.9000, гр.Варна, ул.“Д-р Пюскюлиев“ №1, ет.2 и ет. 4  ЦАО – ет.4, стая 21 | 052/621 240 | email: odzg\_var@abv.bg | |  | | --- | | от 9:00 - 17:30 |   **Приемно време**  понеделник и сряда  от 9:00 ч. до 12:00 ч. |
| ОСЗ Аксаково | п.к.9154, гр.Аксаково,  ул.“Г.Петлешев“ №58 Б | 052/762 077 | [obszg\_aksakovo@abv.bg](mailto:obszg_aksakovo@abv.bg) | от 9:00 - 17:30 |
| ОСЗ Аврен | п.к. 9135, с.Аврен, адрес: с.Аврен , ул.”Т.Ноев”№8 | 05106/2720 | [obszg\_avren@abv.bg](mailto:obszg_avren@abv.bg) | от 8:00 - 16:30 |
| ОСЗ Варна | п.к. 9000, гр.Варна, бул."Осми Приморски полк" 110, | 052/642 515; 052/ 642 513 | [oszg\_varna@abv.bg](mailto:oszg_varna@abv.bg) | от 9:00 - 17:30 |
| ОСЗ Ветрино | п.к. 9220, с.Ветрино, ул.”Перуника”№1 | 05161/2107 | [oszg\_vetrino@abv.bg](mailto:oszg_vetrino@abv.bg) | от 8:30 - 17:00 |
| ОСЗ Вълчи дол | п.к. 9280, гр.Вълчи дол, , пл. “Христo Ботев”№1 | 05131/2612 | [obszg\_vdoll991@abv.bg](mailto:obszg_vdoll991@abv.bg) | от 08:30 - 17:00 |
| ОСЗ Долни чифлик | п.к. 9120, гр.Долни чифлик, пл. ”Тича” №37 | 05142/2077 | [oszg\_dchiflik@abv.bg](mailto:oszg_dchiflik@abv.bg) | от 9:00 - 17:30 |
| Офис Бяла | п.к. 9101, гр.Бяла,  ул.“Андрей Премянов” № 16 | 05143/2015;  0879547405 | [oszg\_biala@abv.bg](mailto:oszg_biala@abv.bg) | от 8:00 - 17:00 |
| ОСЗ Дългопол | п.к. 9250, гр.Дългопол, ул."Г.Димитров" № 105 | 0517/22 228 | [oszg\_ofisdalgopol@abv.bg](mailto:oszg_ofisdalgopol@abv.bg) | от 8:30 - 17:00 |
| ОСЗ Провадия | п.к. 9200, гр.Провадия,  ул.”Дунав” №37 | 0518/44045 | [oszg\_provadia@abv.bg](mailto:oszg_provadia@abv.bg) | от 9:00 - 17:30 |
| ОСЗ Суворово | п.к. 9170, гр.Суворово, пл."Независимост"№110, | 05153/ 2269, 05153/2613 | [oszg\_suvorovo2@abv.bg](mailto:oszg_suvorovo2@abv.bg) | от 8:00 - 17:00 |
| Офис Девня | п.к. 9162, гр.Девня, бул."Съединение" ” № 78 | 0519/92315 | oszg\_devnia@abv.bg | от 8:30 - 17:00 |

**(4)** В ЦАО е осигурен непрекъсваем режим на работа, в рамките на работното време. В случаите когато, в края на обявеното работно време, в помещенията има потребители на административни услуги, работата на служителите продължава до приключване на административното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

**(5)** Административното обслужване в ЦАО се извършва на „едно гише“, както следва:

1. в ОД „Земеделие“ - Варна - от главен експерт в дирекция "Административно-правна, финансово-счетоводна дейност и човешки ресурси" /АПФСДЧР/;

2. в ОСЗ - от служители, имащи съответните компетенции и вменени задължения

**(6)** При осъществяване на административното обслужване, потребителите контактуват с администрацията чрез ЦАО.

**(7**) Заявления/искания за извършване на административна услуга, като и сигнали, предложения и жалби, се подават чрез центъра за административно обслужване (ЦАО) – гр.Варна, ул.“Д-р Пюскюлиев“ № 1, ет.4, стая 21 или ЦАО в съответната ОСЗ.

**(8)** Административни услуги, свързани с Регистъра на земеделските стопани по Наредба № 3/1999г. , се извършват единствено в ОД „Земеделие“-гр.Варна, ул.“Д-р Пюскюлиев“ № 1, ет.4, стая 5.

**(9)** Заявления/искания, сигнали, предложенията и жалби по отношение на административното обслужване, могат да се подават до Областна дирекция “Земеделие” –Варна или ОСЗ и чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на «Министерство на «Електронното управление» - с квалифициран електронен подпис.

**Чл.8.(1)** Служителят, извършващ административно обслужване изпълнява следните функции:

1. Информира потребителите за всички предоставяни административни услуги;

2. Информира потребителите относно движението и етапа на който се намира дадена преписка;

3. Предоставя информация за различните комуникационни средства и начини, чрез които потребителят може да получи готовия резултат от извършената административна услуга;

4. Предоставя информация относно пълния набор от документи, който следва да се предостави при заявяване на услугата ;

5. Отговаря на запитвания от общ характер;

6. Предоставя стандартни бланки на заявления/искания за административни услуги;

7. Приема писмени и устни заявления, искания, жалби, сигнали и предложения на гражданите и ги регистрира по съответния ред;

8. Проверерява пълнотата на предоставените документи, необходими за извършване на услугата;

9. Разяснява начите, по които може да се плати таксата за заявената административна услуга / ако такава се изисква /;

10. Осъществява координацията с останалите звена на администрацията , отговорни за извършване на услугата;

11. Уведомява потребителите за готовия резултат, когато услугата е извършена.

**Чл.9.(1)** При осъщестяване на своите функции, служителят в ЦАО е длъжен:

1. Да спазва стандартите за административно обслужване;

2. Да носи отличителен знак (служебен бадж), да се представя с името и длъжността си, а при телефонни обаждания – да съобщава и названието на администрацията;

3. Да насърчава потребителите на административни услуги да изразяват мнения и препоръки, относно качеството на предоставяните услуги и да ги уведомява за начините, по които могат да го направят;

4. Да познава нормативните и вътрешните правила, свързани с аднинистративното обслужване и дейността на ОД „Земеделие“-Варна;

5. Да насърчава потребителите да използват различните канали за комуникация с администрацията : посещение на място, поща , телефон, електронна поща , Система за сигурно електронно връчване(ССЕВ) и др.;

6. Да изготвя необходимите справки, отчети и анализи за извършените административни услуги, както и да ги вписва в Административния регистър;

7. При необходимост да консултира и оказва съдействие на потребителите при попълване на заявленията/исканията

8. Служител от ЦАО може да изисква незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена, когато тя е необходима за административното обслужване на място.

**Чл.10.(1)** В ЦАО на ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ, на видно и достъпно място за потребителите, се поставят: Харта на клиента, списък с предоставяните услуги, бланки

/ заявления, искания /, както и анкетни формуляри и кутия, чрез които потребителите могат да изразят свободно своето мнение, да дадат препоръки и/или предложения относно качеството на административното обслужване.

1. В ЦАО на ОД „Земеделие“- Варна и ОСЗ се осигуряват:

1. вътрешни и външни указателни табели

2. табла с актуална информация – написана на разбираем български език, по начин който улеснява потребителите при намиране на необходимата информация;

3. логото на Министерство на земеделието и лого на държавната администрация;

4. приветлива, чиста и безопасна обстановка;

5. добро осветление, вентилация и отопление;

6. обособени места и пособия за попълване на необходимите бланки и документи;

7. удобни места за сядане, подходящи за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

8. условия за свободно и безопасно общуване между служители и потребители;

9. информационни и други материали - бланки , формуляри, заявления, анкетни карти и др.

1. Областна дирекция “Земеделие” –Варна осигурява адаптиран достъп до ЦАО и /или телефонна връзка/звънец , подходящи за хора със специални потребности : хора с увреждания, възрастни и хора с намалена подвижност и/или затруднения в придвижването, родители/придружители на малки деца с детски колички.

# Раздел II

**Ред за работа с документи при административно обслужване на потребителите**

**Чл.11.** **(1)** Регистрацията на документите в ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ се осъществява чрез Eлектронна деловодна система за управление на документооборота и работния поток – EVENTIS R7.

**(2)** На регистрация в EVENTIS R7 подлежат всички всички документи, съобразно техния тип и вид:  
 1.Входящи – документи, които постъпват от външни организации / физически и юридически лица/;

2.Изходящи – документи, които се изпращат към външна организация /физически и юридически лица/;

3.Вътрешни – документи, които се използват единствено и само в рамките на ОДЗ-Варна, между структурните звена, служителите в нея и директора, като: писмо, доклад, докладна записка, становище, протокол, анализ и други;

4.Вътрешно-изходящи – документи, които са с адресати вътре и извън ОДЗ-Варна.

**(3)** Вида на документа се определя в съответствие с квалификационната схема от утвърдената номенклатура на делата в ОДЗ-Варна по раздели.

**(4)** Не подлежат на деловодна регистрация следните документи:

1. Периодични печатни издания, в т.ч. вестници, списания, бюлетини и др., същите се предават по предназначение.
2. Лична кореспонденция.
3. Честитки и поздравления.
4. Покани за културни, бизнес, спортни и др. прояви.
5. Финансово-счетоводни (с изключение на придружаващите ги писма).
6. Статистически документи.

7.Призовки, съобщения и други съдебни документи по съдебни дела, които се получават от определени юрисконсулти в ОДЗ-Варна.

8.Погрешно доставените.

9.Анонимни или нечетливи документи.

**(5)** Документите, съдържащи класифицирана информация и техническа документация, са извън предмета на дейност на тези вътрешни правила.

**(6)** Финансово-счетоводните документи се обработват в съответствие с изискванията на Закона за счетоводст вото, Закона за бюджета и националните счетоводни стандарти.

**(7)**  Служителите на ОДЗ–Варна водят служебна кореспонденция само по регистрирани в EVENTIS документи.

**(8)**  Движението на кореспонденция от едно структурно звено към друго се осъществява чрез EVENTIS.

**(9)** Предаването на документите на хартиен носител от деловодителя към ръководител на звено и експертите се организира лично или чрез кутии, намиращи се в стая 21, ет.4 в сградата на ул. „Д-р Пискюлиев“ №1 в гр. Варна.

**(10)** Деловодната дейност по съхранение, използване и архивиране на документите в ОДЗ-Варна се осъществява от дирекция АПФСДЧР и Общинските служби по земеделие/ОСЗ/.

**(11)** Контролът върху работата с документите, тяхното съхраняване, използване и архивиране се осъществява от главния секретар.

**(12)** Отговорност за деловодната дейност и документооборота носят всички ръководители на структурни звена и служителите в ОДЗ-Варна.

**Чл.12.** При работа с документи се спазва реда, определен във Вътрешни правила за оборот на електронни документи и на документи на хартиен носител в ОД „Земеделие” – Варна, където подробно са регламентирани правилата за тяхното регистриране, съставяне, оформяне, движение, използване и архивиране.

# Глава трета

**ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

# Раздел І Служебно начало

**Чл. 13.** ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ са длъжни служебно да осигурят всички издавани от тях документи, необходими за административното обслужване.

**Чл. 14.** ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ са длъжни да осигурят по служебен път документи от други администрации , които са необходими на потребителя на административна услуга, освен в случаите на обективна невъзможност.

**Чл. 15**. ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ са длъжни служебно да събират информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги,

когато това е предвидено в закон.

**Чл.16.** ОД „Земеделие“-Варна осъществява достъп до регистри, полета в Средата за междурегистров обмен, както и получаване по електронен път на удостоверения от основни регистри, с цел извършване на административна услуга, без да е необходимо заявителите да предоставят информация или доказателствени средства.

**Чл.17.** Помещенията за преглед на информация , чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация, се намира на ул. ‚Д-р Пюскюлиев“ № 1, етаж ІV - за ОД „Земеделие“-Варна, а за ОСЗ - в съответните сгради на териториалните структури.

**Чл.18**. Когато за изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече структурни звена на ОД‘Земеделие“-Варна, потребителят подава само едно заявление/искане в ЦАО на Дирекцията или съответно в ОСЗ. Изпълнението се организира по служебен ред.

**Раздел II**

**Ред за предоставяне на административни услуги от ОД „Земеделие“-Варна**

**и ОСЗ**

**Чл.19.** Административните услуги преоставяни от ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ са

с унифицирани наименования и идентификатор.

**Чл.20.(1)** Процесът по административно обслужване започва по инициатива на потребителя, с подаване на писмено заявление, жалба, сигнал, предложение или чрез устно внесено искане.

**(2)**  Устните искания се отразяват в протокол ( Приложение № 1 към Харта на клиента).

**(3)** В случаите когато, вида административна услуга не изисква подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, съответният служител е длъжен да направи справка въз основа на устното запитване.

**(4)** Административната услуга се извършва от звеното , към което е насочена преписката.

**(5)** Административната услуга се извършва в законоустановения срок.

**(6)** Времето за отстраняване на непълноти и неточности в подадените документи, не се включва в срока за извършване на услугата.

**(7)** Служителите в ЦАО са длъжни да дават информация за движението по преписката, при запитване от заявителя.

**Чл.21.(1)** Административното обслужване завършва с изготвяне на документ/становище или с мотивиран отказ, който се предоставя/ съобщава на заявителя в указания срок.

**Раздел III**

**Контрол по изпълнение на сроковете**

**Чл.22.** Контрол по изпълнение на сроковете се осъществява от директорите на дирекции, посредством деловодната система EVENTIS R7. Изпълнението на резолюцията се отразява в уеб базираната деловодна система.

**Чл.23.(1)** Обект на контрол са сроковете на задачите, произтичащи от:

1.входящи документи;

2.вътрешни документи, подписани от директор, главен секретар, директори на дирекции;

3.резолюции на директора , главен секретар, директори на дирекции;

**(2)** Сроковете за изпълнение произтичат от нормативен акт и/или резолюция. Определят се в работни дни или с крайна дата.

**Чл.24**. Служителите са длъжни да изпълняват качествено и в срок възложените им задачи, както и да дават своевременна информация на ръководителя и лицата упражняващи контрол. Удължаване на срока / в рамките на законоустановения / е по преценка на ръководителя, който го е определил и се извършва чрез деловодната система.

**Чл.25.** Не се допуска удължаване на срока на:

1.документи, получени от МС, НС, Президентство, съд, прокуратура и следствие;

2.изготвяне на становища по проекти на нормативни актове на МС или министри, изпратени в ОД „Земеделие“- Варна за съгласуване;

3.документи с неотложен характер, когато това е видно от документа или резолюцията

**Раздел IV**

**Взаимодействие между ОД „Земеделие“-Варна /ОСЗ/ и други администрации при комплексно административно обслужване**

**Чл.26.** Потребителите могат да податат заявление до ОД Земеделие“-Варна за комплексно административно обслужване ( Приложение 3 към Харта на клиента).

**Чл.27.(1)** Когато ОД „Земеделие“- Варна е компетентния орган за издаване на аминистративния акт , звявлението се подава чрез ЦАО до Директора на ОД „Земеделие“-Варна, като потребителят дава изрично съгласие за предоставяне на лични данни при снабдяване по служебен път с документи от други администрации.

**(2)** При извършване на комплексно административно обслужване, ОД „Земеделие“-Варна:

1. не изисква от заявителя предоставяне на информация и/или документи, които са налични в Дирекцията или в ОСЗ;

2. осигурява по служебен път доказателствата и доказателствените средства, необходими за извършване на услугата, от други административни органи или лица, които осъществяват публични функции, както и от организации, които предоставят обществени услуги;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъци в заявлението в тридневен срок от уведомяването, като срокът за извършване на услугата започва да тече от датата на отстраняването;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина , който е посочен от него при подаване на заявлението.

**(3)** Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от ОД „Земеделие“-Варна до заявителя са за негова сметка.

**Чл.28.(1)** Когато ОД „Земеделие“-Варна е участник в административното производство и заявлението за комплексно административно обслужване е подадено чрез Дирекцията:

1. ОД „Земеделие“-Варна не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган за издаване на индивидуалния административен акт или предоставяне на административната услуга;

2. ОД „Земеделие“-Варна образува производството и проверява наличието на приложенията към подаденото заявление:

2.1 попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган/ Приложение №3 към Харта на клиента/;

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

2.3 документ за платена такса /ако такава се изисква/, освен ако плащането не е направено по електронен път.

3. ОД Земеделие“-Варна изготвя необходимата информацията и доказателствени средства от нейната компетентност и ги изпраща до компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или за извършване на заявената административна услуга;

4. ОД“ Земеделие“-Варна изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата, като пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на Дирекцията.

**Раздел V**

**Работа със сигнали, жалби и предложения на граждани**

**Чл. 29. (1)** Работата с предложения и сигнали в ОД „Земеделие“-Варна се извършва в

съответствие с разпоредбите на Глава VІІІ от Административнопроцесуалния кодекс.

**(2)** Всеки потребител има право и осигурена възможност да подаде сигнал, жалба и/или предложение, свързани с административното обслужване

**(3)** Редът за разглеждане на жалби, сигнали за нередности и др., се осъществява съгласно Вътрешни правила по приемане и отчитане на сигнали за корупция и жалби на граждани и юридически лица.

**(4)** Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя.

**(5)** Сигнали, жалби и предложения до ОД “Земеделие“-Варна и ОСЗ, могат да бъдат подавани по един от следните начини:

1. на телефон на Дирекцията или ОСЗ

2. в центровете за административно обслужване на Дирекцията или ОСЗ

3. на електронна поща на Дирекцията или ОСЗ

4. чрез лицензиран пощенски оператор

5.чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Министерство на „Електронното управление

**(6)** 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. 30.(1)** Директорите на дирекции, респ. началниците на общинските служби по земеделие осъществяват 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 VI**

**Информация за административното обслужване**

**Чл. 31.(1)** ОД „Земеделие“-Варна предоставя информация за извършваните административни услуги от Дирекцията и ОСЗ , както и за реда и организацията на административното обслужване.

**(2)** Информацията за административното обслужване е:

1. ясна и общоразбираема, пълна, точна и достоверна;

2. достъпна за всички потребители;

3. без абревиатури, съкращения и препратки.

**Чл. 32.(1)** Административните услуги преоставяни от ОД „Земеделие“-Варна са с унифицирани наименования и идентификатор, в съответствие с Регистъра на услугите към Административния регистър и се посочват изчерпателно в Списък към Харта на клиента /Приложение № 4/ и в Обща информация за потребителите на административни услуги.

**(2)** Списъка се поставя на видно и достъпно място в ЦАО и се публикува на интернет страницата на ОД „Земеделие“-Варна.

**(3)** За всяка административна услуга, която се предоставя от ОД „Земеделие“- Варна и ОЗС, се изготвя пълен стандарт с приложени към него образци на бланки /заявления, искания и др./, които се публикуват на интернет страницата на Дирекцията, в секция «Административно обслужване».

**(4)** Стандартът за всяка услуга съдържа ясна, точна, актуална, систематизирана и пълна информация за приложимата нормативна уредба, компетентното административно звено  , документите които следва да се представят при заявяване и нормативно установения срок за предоставяне на услугата.

**Чл.33.** Информацията, свързана с административното обслужване се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

**Чл.34.** Информацията върху указателните табели в сградите на ОД „Земеделие“ -Варна и ОСЗ , както и върху отличителните знаци на служителите , се представя както на български, така и на английски език.

**Раздел VII**

**Управление на качеството**

**Чл.35.** Административното обслужване в ОД „Земеделие“-Варна се осъществява при задължително спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване:

1. Стандарт за единно наименование на Центровете за административно обслужване;

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО;

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

5. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

6. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

7. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

8. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;

9. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

10.Стандарт за време за изчакване за обслужване;

11.Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване:

12.Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

**Чл.36.** В ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ се използва Eлектронна деловодна система за управление на документооборота и работния поток – EVENTIS R7, с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

**Чл. 37.** В ОД „Земеделие“ -Варна е приета Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата и се обявява на достъпно за потребителите място в Дирекцията и в ОСЗ.

**Чл. 38. (1)** Ежегодно ОД „Земеделие“- Варна отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

1. Директорът на ОД „Земеделие“-Варна определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА и отговарят за достоверността на въведената информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите.

**Чл. 39. (1)** ВОД „Земеделие” – Варна и ОЗС се създават възможности за обратна връзка с потребителите на услуги.

1. Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:
2. извършване на анкетни проучвания;
3. провеждане на консултации със служителите;
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;
7. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
8. анализ на вторична информация.
9. Прилагането на методите за обратна връзка се осъществява:

1.чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие” –Варна или съответната ОСЗ, където потребителят може да подаде устен сигнал за удовлетвореност/ неудовлетвореност от предоставено административно обслужване;

2. чрез изпращане на конкретен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване – по поща на адрес: гр.Варна, п.к. 9000,ул. „Д-р Пюскюлиев” № 1

3. чрез изпращане на конкретен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност на e-mail адрес на ОД „Земеделие” –Варна: odzg\_var@abv.bg

4. чрез обаждане на телефон: 052/621240

5. чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Министерство на „Електронното управление“

6. чрез попълване на Анкетна карта ( Приложение 5 към Хартата на клиента) за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

**(4)**. Резултатите от проучването за степента на удовлетвореност на потребителите се обобщават в Протоколи и се анализират .

**(5)**. Всяка година до 1 април, Областна дирекция „Земеделие“ – Варна изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на Дирекцията.

**(6)** При прилагане на методите за обратна връзка и оценка на удовлетвореността на потребителите, в Областна дирекция „Земеделие“ – Варна се спазват изискванията предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

# Глава четвърта ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ

**Чл. 40. (1)** Гражданите имат право да получават информация, свързана с административното обслужване в ОД „Земеделие“-Варна.

**(2)** На електронната страница на ОД „Земеделие“-Варна , се оповестяват:

1. Харта на клиента с приложения

2. Вътрешните правила за организация на административното обслужване

3. списък с унифицираните наименования на административните услуги;

4. срокове, такси и начина на плащане с посочена банкова сметка;

5.пълен стандарт за всяка административна услуга, съдържащ: приложимата нормативна уредба, компетентното административно звено, необходими документи и срок за извършване на услугата;

6. образци на бланки/ заявления, искания, протоколи и др./;

7. възможните канали за комуникация с администрацията на ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ

8. всякаква друга информация, свързана с административното обслужване

1. Текущо се прави преглед на публикуваната информация и при необходимост се актуализира в съответствие с нормативните изисквания на Наредбата за административно обслужване.
2. Информация по движението на преписката се получава на тел. 052/621240 и на обявените телефонни номера общинските служби по земеделие.

**Глава пета**

**ПРИЕМ НА ГРАЖДАНИ**

**Чл.41. (1)** Приемното време на директора , главния секретар и главен директор на Д „АР“ е понеделник и сряда от 9:00 ч. до 12:00 ч., без предварително записване.

**(2)** Началниците на ОЗС приемат граждани без предварително записване.

**(3)** Информация за приемното време се публикува в Административен регистър, на интернет страницата на ОД “Земеделие“-Варна и се посочва в Харта на клиента и Обща информация за потребителите.

**Глава шеста**

**ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

**Чл.42**. Логото и слоганът на държавната администрация се поставят на:

1. отличителните знаци на служителите в ОД “Земеделие“-Варна и ОСЗ;

2. указателните табели на входовете на сградите на Дирекцията;

3**.** неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;

4. папките, рекламните и протоколните материали;

5. интернет страницата на Дирекцията;

6. кутиите за мнения и коментари;

7. всички информационни материали, свързани с Харта на клиента.

**Глава седма  
КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 43. (1)** Координацията по отношение на административното обслужване, извършвано от ОД „Земеделие“-Варна , се осъществява от областния управител.

**(2)** Координацията по ал. 1 се осъществява чрез:

1.обмен на информация;

2.провеждане на съвместни мероприятия, семинари и обучения;

3.създаване на съвместни работни групи за изпълнение на конкретни задачи;

4.изготвяне на съвместни предложения за усъвършенстване на нормативната уредба;

5.провеждане на работни срещи, които могат да бъдат периодични или за решаване на конкретни въпроси.

**Чл.44.(1)** Контрола върху дейността по административното обслужване, извършвано от ОД „Земеделие“ -Варна, се осъществява от областния управител.

1. За осъществяване на контрола по ал. 1 областният управител:

1.анализира информацията за административното обслужване, която се оповестява по реда на глава втора, раздел III от Наредбата за административното обслужване и се съдържа в докладите по чл. 24, ал. 8 и по чл. 62 и 63 от Закона за администрацията;

2.анализира постъпилите сигнали, предложения и жалби;

3.извършва проверки на територията на областта по конкретни сигнали и жалби.

1. При изпълнение на дейностите по ал. 2 областният управител или оправомощено от него длъжностно лице може да изисква информация и документи, както и да събира доказателства. Директорът на ОД „Земеделие“ –Варна предоставя в определен от областния управител срок поисканите информация, документи и доказателства, освен когато те съставляват държавна или служебна тайна, както и осигурява условия и съдействие за нормалното протичане на проверките.
2. За подобряване на дейността по административно обслужване на ОД „Земеделие“ -Варна и във връзка с осъществяването на координация и контрол, областният управител може да дава препоръки и указания.

**Чл.45 (1)** Контролната дейност в ОД „Земеделие“-Варна по отношение на предоставянето на административни услуги, включва проверки за точно спазване на сроковете и качеството на предоставяните услуги.

1. Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. директор на Областна дирекция „Земеделие” – Варна;

2. главен секретар;

3. директори на дирекции;

4. началници на общински служби по земеделие.

**Чл.46(1)** Длъжностните лица извършващи контрол за изпълнение на задълженията, предвидени в чл.302-чл.305 от АПК, НАО и Вътрешните правила за организация на административното обслужване, се определят със заповед на Директора.

**(2)** Същите лица издават актове за установяване на административни нарушения на служителите в АО „Земеделие“ – Варна.

**(3)** След съставяне на АУАН, в срока и по реда на ЗАНН, преписката се представя на административнонаказващия орган-директора на ОД“Земеделие“-Варна, с мотивирано предложение за размера на глобата, при съобразяване на разпоредбите на дял шести „Административнонаказателни разпоредби“, глава осемнадесета „ Административни нарушения и наказания“ от АПК, чл.31 и чл.32 от ЗАНН и Раздел V „ Определяне на административните наказания“ от Глава втора на ЗАНН.

# ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

По смисъла на Вътрешните правила:

§ 1. „Потребител на административна услуга“ е всеки гражданин или организация, които:

а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги,

извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;

б) подават сигнали, предложения, жалби и други;

в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

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

§ 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.

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

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

§ 8. „Елементи за адаптиране на служебните помещения” са: са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

# ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ 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 оборот на електронни документи и на документи на хартиен носител в ОД „Земеделие” – Варна , Вътрешните правила за приемане, регистриране и изпращане на документи и съобщения чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), както и в съответствие с Хартата на клиента и стандарти на административно обслужване на ОД „Земеделие“ –Варна

§ 3. Разпоредбите на Вътрешните правила за организация на административното обслужване са задължителни за администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ - Варна.

§ 4. Настоящите правила отменят предходните Вътрешните правила за организация на административното обслужване, утвърдени на 26.09.2017 г.

§5. Настоящите правила влизат в сила от деня на утвърждаването им от главния секретар на ОД“Земеделие“-Варна.

Изготвил:

/М.Георгиева-гл.секретар/