



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - гр. ВИДИН

3700 ВИДИН, ул. "Рибарска" №12, ет.2, тел: 094/601 488, факс: 094/601 489,
e-mail: odzg_vidin@mzh.government.bg

УТВЪРЖДАВАМ
ДАТА: 14.04.2022 г.
ИНЖ. АГР. ЯНЧО ВАСИЛЕВ
ДИРЕКТОР НА ОДЗ - ВИДИН



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – ВИДИН



ВИДИН 2022

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Тези вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие”, наричани по-долу за краткост "правилата", уреждат въпросите, свързани с предоставянето на административни услуги.

(2) Целта на настоящите правила е да се организира дейността на дирекцията и териториалните звена-общинските служби по земеделие по начин, който улеснява потребителите на административни услуги и гарантиране на качество, законосъобразност и достъпност при изпълнението им.

Чл. 2. (1) "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги“.

(2) "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.

Чл. 3. Административното обслужване на физически и юридически лица в ОД „Земеделие” - Видин е организирано при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс, Закон за защита на личните данни, Закон за защита на класифицираната информация, Закон за достъп до обществена информация, както и при гарантиране на:

1. законност;
2. разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. равенство и взаимно уважение;
5. самостоятелност и безпристрастност;
6. бързина и процесуална икономия;
7. последователност и предвидимост;
8. достъпност, публичност и прозрачност;
9. ефективност;
10. отговорност и отчетност;
11. субординация;
12. конфиденциалност.

Чл. 4. „Административна услуга“ по смисъла на Административно процесуалния кодекс е:

1. издаване на индивидуален административен акт, с което се декларират или констатират вече възникнали права или задължения;

2. издаване на индивидуален административен акт, който е от значение за признаване, упражняване или погасяване на права или задължения;

3. извършване на други административни дейности въз основа законен интерес на граждани и юридически лица, като консултации, експертизи и становища.

Чл.5. (1) Задължения на служителите при осъществяване на административното обслужване:

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

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

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

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

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

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

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

8. да използват ясен и точен изказ;

9. да се стремят гражданинът да получи конкретен отговор на всички интересувачи го въпроси;

10. да не повишава тон при проявена раздразнителност от страна на гражданина и да се стремят да го успокоят;

11. да носят служебен бадж с данни за името и длъжността си, а при телефонни обаждания– да съобщават названието на администрацията и да се представят;

12. да спазват благоприличието и деловия вид в облеклото; да следват поведение, което не накърнява престижа на администрацията, не само при изпълнение на служебните задължения, но и в своя обществен и личен живот.

13. да не се хранят или да водят лични разговори в присъствието на потребител;

14. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;

15. да не разпространяват писмено, устно, на хартиен или електронен носител информация, станала им известна при изпълнение на служебните им задължения;

16. да спазват трудовата дисциплина и вътрешно-административните актове, свързани с противопожарната безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

(2) Административното обслужване се осъществява на български език

Чл.6. (1) В Областна дирекция „Земеделие“-Видин се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания от общ характер - 7 дни;

2. за вземане на решение по предложение - 2 месеца;

3. за отговор на предложение - 7 дни от постановяване на решението;

4. за препращане на предложение и сигнал до друг орган, когато той, а не Областната дирекция е компетентен да се произнесе – 7 дни;

5. за вземане на решение по сигнал – 2 месеца;

6. за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;

7. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистриране на заявлението;

8. за преpraщане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – 14 дни;

9. за предоставяне на информация на запитвания от общ характер, които не изискват експертен отговор – до 7 дни;

10. за издаване на удостоверение – до 7 дни;

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

12. промяна на предназначението на земеделски земи – до тридесет работни дни комисията уведомява заявителя за решението си;

13. регистриране на земеделски стопани - до седем работни дни;

14. регистрация на развъдни ферми и стопанства – в 14-дневен срок се предоставя удостоверение за регистрация или мотивиран отказ.

(2) Сроковете по ал.1, т.10-14 могат да бъдат удължавани, в случай че подадените от потребителя на услуги документи са непълни или в тях има несъответствие. За предоставянето на допълнителни документи (за доокомплектоване на преписките) заявителите се уведомяват писмено.

Глава втора ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 7. (1) Административното обслужване на юридически лица и граждани в Областна дирекция „Земеделие“–Видин се извършват в административната сграда на дирекцията, етаж 2 стая № 6, където функционално се изпълняват задълженията на приемна от служител към дирекция „Административно-правна, финансово-стопанка дейност и човешки ресурси“ за предоставяне на информация за административните услуги на едно гише, извършвани от дирекция „ Аграрно развитие“.

(2) В териториалните звена на Областната дирекция, функциите на „звено за административно обслужване на едно гише“ се осъществява от служител, определен от началника на съответната общинска служба по земеделие.

(3) Ръководството и администрацията на Областната дирекция се намират на адрес: п.к.3700, гр.Видин, ул.”Рибарска” N 12, ет.2.

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

- **ОСЗ-Белоградчик-** п.к. 3900 гр. Белоградчик ул. „Княз Борис I” № 6;
- **ОСЗ-Белоградчик,офис Ружинци** - п.к. 3930 с.Ружинци ул."Георги Димитров" № 17 ет.1;
- **ОСЗ-Брегово-** п.к. 3790 гр.Брегово пл.“Централен“ № 1
- **ОСЗ-Видин-** п.к. 3700 гр. Видин ул.”Рибарска” №12 ет.3;
- **ОСЗ-Грамада-** п.к. 3830 гр. Грамада пл."Мико Нинев" № 1;
- **ОСЗ-Димово-**п.к. 3750 гр. Димово ул."Георги Димитров" № 139;
- **ОСЗ-Кула-** п.к. 3800 гр. Кула ул."Възраждане" № 40;
- **ОСЗ-Кула, офис Бойница-** п.к. 3840 с. Бойница ул."Георги Димитров" № 4;

- **ОСЗ-Макреш-** п.к. 3700 гр. Видин ул."Рибарска" №12 ет.3;
- **ОСЗ-Ново село-** п.к. 3784 с. Ново село ул."Арх. И. Попов" № 92.

(5) Достъпът до деловодствата на всички звена е неограничен.

(6) Обслужването на потребители - хора с увреждания се осъществява с помощта или чрез придружаващи ги лица, поради невъзможност да се осигури достъп на тези потребители на услуги до звената за административно обслужване. За улеснение на потребителите служителите слизат на приземния етаж за обслужване на хората с увреждания.

(7) За улеснение на потребителите са създадени и осигурени:

1. вътрешни и външни указателни табели на български език;
2. информационни табла с актуална информация – написана на разбираем български език, по начин, който улеснява потребителите при намиране на необходимата им информация;
3. обособено място за попълване на заявления, за запитване, сигнал, предложение или молба;
4. места за сядане на обслужваните и чакащи клиенти;
5. информационни и други материали – бланки на формуляри, заявления, анкетни карти; листове и химикалки.
6. свободен достъп за общуване между служителите и потребителите

Чл. 8. Работата на служителите в специализираната администрация е организирана в съответствие със сроковете, определени с настоящите правила и Хартата на клиента.

Чл. 9. Служителите от административните звена в структурата на дирекцията предоставят на служителите от дирекция „АПФСДЧР“, който има функции и компетентности във връзка с административното обслужване, незабавно информация и/или документи, когато те са необходими за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване.

Чл. 10. Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци 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 в съответствие с Наредбата за административно обслужване.

Чл. 11. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (приложение № 1).

Чл. 12. Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях до административния орган могат да се подават:

- по електронен път
- чрез лицензиран пощенски оператор
- на факс
- по друг начин, оповестен от органа като технически възможен.

Заявяването на услугата пред Областна дирекция "Земеделие" – Видин за комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец (приложение № 2).

Чл. 13. 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 или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

Чл.14. 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) и цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

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

Раздел II **ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА** **АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

Чл. 15. (1) Информация за функциите и организацията на работа във връзка с предоставянето на административните услуги се определя с Хартата на клиента.

(2) Хартата на клиента съдържа прилаганите стандарти за качество на административното обслужване:

1. Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване
2. Добра информираност, бърза и лесна комуникация
3. Предимства на обслужването

Чл. 16. Информация за предоставяните административни услуги от ОД „Земеделие“ - Видин може да бъде получена:

- на място в Центъра за административно обслужване
- на интернет страницата ни
www.mzh.government.bg/ODZ-Vidin/bg/Home.aspx

в секция „Административно обслужване“, с препратка към Административния регистър и Единния портал за достъп до електронни административни услуги/ЕПДЕАУ/

Чл. 17. (1) ОД „Земеделие“ гр. Видин, извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

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

(3) Служителите осигуряват по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя, освен в случаите на обективна невъзможност .

Чл.18. Информацията за административното обслужване, която се предоставя на клиентите е:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. без абривиатури, съкращения и препратки.

Раздел III
ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА С ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И
ЗАПИТВАНИЯ

Чл. 19. (1) Сигналите и предложенията се подават чрез служителя в дирекция „АПФСДЧР”, който има функции във връзка с административното обслужване.

(2) Служителят по ал. 1 регистрира сигналите и предложенията в системата за документооборота. Насочването и предаването на регистрираните сигнали и предложения се извършва по реда на Правилата за документооборота в ОД „Земеделие” – Видин.

(3) Сроковете за отговор на постъпилите предложения и сигнали са определени в Административнопроцесуалния кодекс (АПК).

(4) Ръководителят на административното звено, към когото е насочено за отговор предложението/сигнала, отговаря за изготвянето и изпращането в срок на пълен, конкретен и изчерпателен отговор на подателя.

Раздел IV
ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА СЪС ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ДОСТЪП ДО
ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 20. (1) Заявления за достъп до обществена информация се подават чрез служителя от дирекция „АПФСДЧР”, който има функции и компетентности във връзка с административното обслужване, или по поща, факс, телекс и електронна поща.

(2) Служителят по ал. 1 регистрира заявленията, съгласно Вътрешните правила за предоставяне на право на достъп до обществена информация на Областна дирекция „Земеделие“.

Глава трета
МЕХАНИЗМИ ЗА ИНФОРМИРАНЕ, ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Раздел I
МЕХАНИЗМИ ЗА ИНФОРМИРАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 21. Във връзка с административното обслужване, в ОД „Земеделие” - Видин се създават следните механизми за подобряване на информираността на потребителите:

1. Чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие” - Видин за осъществяване на директен контакт с експерти;
2. Чрез обяждане на обявени телефонни номера за предоставяне на информация във връзка с административното обслужване;
3. Чрез изпращане на конкретно запитване на обявен факс или e-mail адрес на ОД „Земеделие” – Видин.

Раздел II
МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ
УСЛУГИ

Чл. 22. Във връзка с административното обслужване се създават следните механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие”-Видин, където потребителят може да подаде устен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставеното му административно обслужване;
2. Чрез обаждане на обявени телефонни номера за подаване на сигнали във връзка с качеството на административното обслужване;
3. Чрез изпращане на конкретен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване по поща, на посочен факс на ОД „Земеделие” - Видин или на обявен e-mail адрес на дирекцията;
4. Чрез попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, разпространена във всички ОСЗ, и в ОД „Земеделие” - Видин;
5. Чрез мнение или коментар, който потребителят може да пусне в специално поставена за тази цел Кутия за мнения и коментари в ОД „Земеделие” - Видин.

Чл. 23. Служителят в дирекция „АПФСДЧР”, който има функции във връзка с административното обслужване, анализира събраните мнения и предложения на потребители на административни услуги и изготвя анализ на административното обслужване в ОД „Земеделие” - Видин за всяка календарна година.

Раздел III

КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ И СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 24. Контролната дейност е във връзка с извършването на административни услуги и обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 25. Контролът се осъществява от резолираният документа на следните нива:

1. Директора на Областна дирекция «Земеделие» - Видин;
2. Главен секретар;
3. Директор на дирекция;
4. Началници на Общински служби по земеделие.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Тези правила се утвърждават на основание чл. 1 от Наредбата за административното обслужване и чл.3 ал.4 от Устройствения правилник на Областните дирекции „Земеделие”.

§ 2. Изменение и допълнение на правилата може да се извършва при промяна в нормативната база, по реда на утвърждаването им.

§ 3. Тези правила влизат в сила от датата на утвърждаването им и отменят всички предишни.