



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите
Областна дирекция "Земеделие" - гр. Враца

ЗАПОВЕД

№ 219/31.07.2017 г.

На основание чл.3, ал.4 от Устройствения правилник на Областните дирекции „Земеделие“

УТВЪРЖДАВАМ:

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“-ВРАЦА.

С настоящата заповед и с „Вътрешни правила за организация на административното обслужване“ да се запознаят всички служители на ОД „Земеделие“- Враца и Общински служби по земеделие на територията на област Враца.

Контрол по изпълнение на заповедта ще упражнявам лично.

ЛОРА ЛАЗАРОВА
ДИРЕКТОР НА ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - ВРАЦА



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - ВРАЦА

УТВЪРЖДАВАМ.....

ЛОРА ЛАЗАРОВА
ДИРЕКТОР ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – ВРАЦА

Заповед №

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА
ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - ВРАЦА

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) С тези правила се уреждат общите правила за организацията на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ - Враца.

(2) Директорът или Главният секретар на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца вътрешните правила за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената на ОДЗ - Враца при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Раздел II ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 2. (1) Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ - Враца се осъществява на български език при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, в Административно-процесуалния кодекс (АПК) и в Наредбата за административно обслужване, както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрацията, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. висок професионализъм и прозрачност;
7. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
8. качество на предоставяните услуги.

(2) Дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“ периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното

обслужване.

(3) При осъществяване на административното обслужване Областна дирекция „Земеделие“ - Враца се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики.

(4) Дирекцията отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

(5) Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО в съответствие с утвърдения Списък на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

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

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

Раздел III

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 3. Подборът на служителите от дирекция „Административно-правна, финансово- стопанска дейност и човешки ресурси“, които имат компетенции и задължения във връзка с административното обслужване, се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 4. (1) Дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси “ под ръководството на Директора или Главния секретар на Областна дирекция „Земеделие“ – Враца, ежегодно разработва график за нуждите за обучение и осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Обучението на служителите от звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания.

(3) За служителите, които имат компетенции и задължения във връзка с административното обслужване, се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, които гарантират съвременни и безопасни условия за работа.

(4) Служителите от звеното за административно обслужване проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

Глава втора;

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 5. (1) Областна дирекция „Земеделие“ - Враца организира дейността по административно обслужване на физически и юридически лица.

(2) Потребителите на административни услуги контактуват със служител по административно обслужване към дирекция „Административно-правна, финансово- стопанска дейност и човешки ресурси“.

(3) За улесняване достъпа на потребителите се поставят указателни табели за местонахождението на звеното за административно обслужване, за името и длъжността на служителя и се осигуряват удобен и лесен достъп за хора с увреждания посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях.

Чл. 6. (1) Административните услуги се извършват по искане на заинтересованото физическо или юридическо лице, като се подава писмено заявление, попълнено лично или от упълномощен представител.

(2) Искания/заявления за извършване на административни услуги, жалби и протести, се подават само чрез служителя по административно обслужване от дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси “ и по пощата на адреса на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца: гр. Враца, п.к. 3000, ул. „Христо Ботев“ № 78, ет. 1.

Чл. 7. Работното време на администрацията е от понеделник до петък от 09.00 ч. до 17.30 ч.

Чл. 8. Работното време на служителя по административно обслужване е от 09.00 ч. до 17.30 ч. без прекъсване.

Чл. 9. В случаите, когато има потребители на административни услуги, работата на служителя продължава, но не повече от два астрономически часа след края на работното време.

Чл. 10. Служителят по административното обслужване от дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“ е длъжен:

1. да предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. да отговаря на запитвания от общ характер и да насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. да разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;
4. да приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и

предложения;

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

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

7. да дава информация за хода на работата по преписката;

8. да осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод дейността по административно обслужване;

9. да предоставя исканите документи;

10. да осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

Глава трета

РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОДАДЕНИТЕ ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Раздел I

РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ВХОДЯЩАТА В ИАСАС ДОКУМЕНТАЦИЯ

Чл. 11. Документите, които постъпват в Областна дирекция „Земеделие“ - Враца, се получават по пощата, по електронната поща или се подават от потребителите на адреса на Дирекцията: гр. Враца, п.к. 3000, ул. „Христо Ботев“ № 78, ет. 1.

Чл. 12. (1) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящите документи се извършва от служителя по административно обслужване към дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“ по реда, утвърден с тези правила.

(2) Не се регистрират писма, чийто подател е невъзможно да бъде установен от данните в писмото или чиито подпис не е положен в писмото.

Чл. 13. (1) В Областна дирекция „Земеделие“ – Враца не се приемат заявления за административни услуги, извършвани от други административни органи.

(2) Документи, които тематично не се включват в обхвата на административните услуги, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“ - Враца, се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

(3) Погрешно доставените в Областна дирекция „Земеделие“ - Враца, документи се връщат на подателя.

Чл. 14. Нотариални покани, както и получените от съд или арбитраж съобщения, призовки, обявления, разпореждания и решения с адресат Областна дирекция „Земеделие“ - Враца се получават от директора на

дирекция „Административно-правна, финансово- стопанска дейност и човешки ресурси” чрез служителя по административно обслужване.

Чл. 15. Гражданите, които се нуждаят от извършване на административната услуга, контактуват само със служителя по административно обслужване, а в негово отсъствие функциите му се поемат от друг служител от дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси ”, които има същите права на достъп до деловодната система и в чиято длъжностна характеристика е разписано това.

Чл. 16. (1) Всички документи, които имат определена бланка, необходима за извършване на съответната административна услуга /искания, заявления, сигнали, жалби, предложения и др./, могат да се предоставят от служителя по административно обслужване.

(2) В искането се попълва пълното име и адреса на физическото лице и наименованието и адреса на управление на юридическото лице, от които изхожда естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс и електронна поща, ако разполага с такива. Искането може да съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в нормативните актове.

Чл. 17. (1) В Областна дирекция „Земеделие” - Враца се използва автоматизирана деловодна информационна система с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги;

(2) При приемането на документ той се регистрира от служителя по административното обслужване в деловодната система за регистрация и контрол на преписките.

Чл. 18. (1) В електронната система за регистрация на служебните преписки задължително се отразяват вида на документа и темата на документа и се посочва резолиращия ръководител — Директор на ОДЗ - Враца, който след преценка дава становище и направление на преписката към директорите на дирекции, в чиито компетенции е въпроса.

(2) Съответните директори разпределят задачите по служители, в зависимост от техните компетенции.

Чл. 19. (1) След попълване на задължителните реквизити на регистрационно контролната карта, въведените данни се записват и системата автоматично генерира пореден входящ номер.

(2) Служителят по административно обслужване поставя щемпел Вх. № върху първия лист на преписката и въвежда номера от системата.

(3) На потребителите на административни услуги се предоставя входящия номер, генериран от системата.

(4) При приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящи документи, получени по пощата, по факс или на електронната поща на Дирекцията, се спазва същата последователност на приемане и регистриране на документите. В този случай Областна дирекция „Земеделие” - Враца няма задължение да уведомява съответния потребител за Вх. № на преписката.

Чл. 20. (1) При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят по административно обслужване

може да предостави на гражданите за попълване необходимите формуляри. Служителят дава пояснения за попълването им, в случаите когато това се налага.

(2) При регистриране на входящи документи служителят проверява дали заявлението за извършване на административната услуга е окомплектовано с всички необходими документи. При нужда от консултация служителят изисква експертно мнение от служител от ресорното звено, към което се отнася услугата.

(3) Подаването на документите се извършва от физически или юридически лица, или от упълномощено за това лице /след представяне на копие от нотариално заверено пълномощно/;

(4) След регистрацията служителят по административно обслужване ги представя на Директора на ОДЗ – Враца за резолюция и я отразява в деловодната система.

(5) След завеждането им оригиналите се архивират в съответните дела, а за работа се използва сканираният вид на документа.

Раздел II

РЕД ЗА ИЗВЕЖДАНЕ И ИЗПРАЩАНЕ НА ИЗХОДЯЩАТА ДОКУМЕНТАЦИЯ НА ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - ВРАЦА

Чл. 21. (1) Отговорите на подадените заявления, искания, жалби и протести, изготвени от служителя на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца, натоварен с конкретната преписка, се предоставят на служителя по административно обслужване най- малко в два екземпляра - един екземпляр за архив с всички съгласувателни подписи и един екземпляр без съгласувателните подписи за потребителя на административната услуга.

(2) Служителят по административно обслужване завежда отговора в автоматизираната деловодна система, от където автоматично се генерира и пореден изходящ номер.

(3) Върху екземплярите се поставя Изх. № и преписката се сканира, като файлът се прикача към съответния номер.

Чл. 22. (1) Отговорите се изпращат само до конкретния заявител на административната услуга на посочения от него адрес.

(2) При липса на конкретно упоменат адрес за обратна връзка се използва постоянният адрес на физическото лице или адресът за кореспонденция на съответното юридическо лице.

(3) Получаването може да стане и лично от потребителя на административни услуги на адреса на централното управление на Областна дирекция „Земеделие“ - гр. Враца, гр. Враца, п.к. 3000, ул. „Христо Ботев“ № 78, ет. 1. от служителя по административно обслужване. В този случай на екземпляра, предназначен за архив, получателят удостоверява по надлежен начин получаването на документа.

(4) Отговорът може да бъде изпратен от официалната електронна поща на Дирекцията, като в този случай задължително се прави разпечатка на деня и часа на изпращане и на адреса, на които е изпратен отговорът.

Раздел III

КОНТРОЛ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА СРОКОВЕТЕ

Чл. 23. (1) Контрол по изпълнение на сроковете се осъществява от директорите на дирекции.

(2) Снемането от сроков контрол се извършва от съответния отговорник за изпълнението след подписване на необходимия документ/административен акт или с изпълнението на възложената задача. Изпълнението на резолюциите се отразява в електронната система.

Чл. 24. Обект на сроков контрол са задачите, които произтичат от:

1. входящи документи;
2. вътрешни документи, подписани от Директора на Областна дирекция „Земеделие“- Враца, Главния секретар и директорите на дирекции;
3. резолюции на Директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Враца , Главния секретар, директорите на дирекции. -

Чл. 25. (1) Сроковете за изпълнение се определят с нормативен акт, в самия документ - предмет на изпълнение, или с резолюция.

(2) Срокът за приключване на преписката от изпълнителя се определя с резолюцията в работни дни или с крайна дата.

(3) В срок не по-дълъг от 30 дни, освен ако в специален закон е предвидено друго, се извършват или предоставят следните услуги:

а) извършване на административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице с изключение на тези по издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение или се признава или отрича съществуването на права или задължения;

б) 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;

в) експертизите, 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.

(4) Незабавно, но не по-късно от 7 дни, се решават преписките, които могат да бъдат разгледани на основата на доказателства, представени заедно с искането или предложението за започване на производството, или от друг административен орган, при който те са налични, или на основата на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции.

Чл. 26. (1) Изпълнителите са длъжни да изпълняват качествено възложените им задачи в определения срок и да дават своевременно актуална информация на ръководителите и лицата, осъществяващи контрол за изпълнение, както и да сигнализират в случай на очертаващо се неизпълнение или закъснение.

(2) Срокът може да бъде продължен по преценка на ръководителя, който го е определил, което се отбелязва в деловодната система.

Чл. 27. Не се допуска удължаване на срока:

1. на документи, получени от Министерския съвет, Народното събрание, Президентството, съдилищата, прокуратурата и следствието;
2. за изготвяне на становище по проекти на нормативни актове на Министерския съвет или министри, изпратени в Областна дирекция „Земеделие“ – Враца за съгласуване;
3. на документите с неотложен характер, когато това е видно от документа или отразено в резолюция.

Глава четвърта

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ, ПОДАДЕНИ ДО ИАСАС

Раздел I

ПРЕДВАРИТЕЛЕН ПРЕГЛЕД НА ПОСТЪПИЛИТЕ ДОКУМЕНТИ И ПРОЦЕДУРА ПО ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПОДЛЕЖАЩИТЕ НА РАЗГЛЕЖДАНЕ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 28. Всеки гражданин или организация може да подава предложения и сигнали до Областна дирекция „Земеделие“ - Враца

Чл. 29. (1) Организирането на работата с предложенията и сигналите се възлагат на Главния секретар на Областна дирекция „Земеделие“ – Враца и/или директорите на дирекции.

(2) Служителите от дирекциите на общата и специализираната администрация при Областна дирекция „Земеделие“ - Враца, на които Главният секретар е възложил изпълнението, разглеждат и при необходимост извършват проверки по предложенията или сигналите, изготвят становища и предложения за решения в установените срокове, обективно и законосъобразно.

Чл. 30. (1) Предложенията и сигналите трябва да бъдат писмени, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител.

(2) Предложенията и сигналите се приемат в административната сграда на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца на адрес: Враца 3000, ул. Христо Ботев 78, I ет. Сигнали за корупция се приемат на тел.: 0800 20 200, на интернет страницата на Дирекцията - <http://www.mzh.government.bg/Odz-vratza/bg/Home.aspx>, както и чрез писма, пуснати в кутията за сигнали на Дирекцията, намираща се на ул. Христо Ботев 78, I ет.

(3) За подадено предложение или сигнал по телефона се попълва утвърдена форма, която трябва да съдържа трите имена, координати за обратна връзка — телефон, факс или електронен адрес, постоянен адрес на подателя и описание на заявлението.

(4) Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

(5) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени

преди повече от две години.

(6) За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

1. трите имена и адресът - за български граждани;
2. трите имена, личният номер и адресът - за чужденец;
3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, единният идентификационен код, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление, изписани и на български език, и електронна поща;

(7) За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат тези, които касаят факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването или заявяването на сигнала, установено чрез датата на подаването в деловодството на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца

Раздел II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ИАСАС СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 31. (1) Служителят по административно обслужване от дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска и човешки ресурси“ регистрира постъпилия сигнал/предложение в деловодната система, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

(2) Сигналите и предложенията, получени чрез интернет адреса на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца, се разпечатват на хартиен носител и се регистрират в деловодната система със съответния регистрационен индекс.

(3) Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция, в която се определя и срока за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

Чл. 32. Отговорът на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца по подадения сигнал/предложение се изготвя в минимум 2 (два) екземпляра, подписани от Изпълнителния директор или оправомощено от него лице. Единият екземпляр със съгласувателни подписи се съхранява в архива на Дирекция, а екземплярът без съгласувателни подписи се изпраща на лицето, подало сигнала или предложението.

Чл. 33. Сигналите и предложенията срещу незаконни, неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към Изпълнителния директор на ИАСАС.

Глава пета

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ВРАЦА

Раздел I

ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл. 34. (1) Областна дирекция „Земеделие“ - Враца предоставя следните форми на административно обслужване:

1 .разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на АПК;

2.отговори на запитвания;

3. консултации в приемната на Дирекцията;

4. консултации посредством електронна кореспонденция;

5. предоставяне на достъп до обществена информация;

6. издаване на удостоверение за трудов стаж;

7. из даване на удостоверение за осигурителен доход;

8. специализирани услуги в кръга на дейност на Дирекцията.

(2) Информация за видовете извършвани административни услуги, реда и организацията за предоставянето им се осигурява от дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“. Служителите от дирекцията съдействат на потребителите, съгласно изискванията на чл. 28 от АПК.

(3) Информацията за административното обслужване се получава от:

1. деловодството, телефон: 092/649328

2. информационното табло –гр. Враца , ул. Христо Ботев 78, ет. 1

3. интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца
<http://www.mzh.government.bg/Odz-vratza/bg/Home.aspx>

Чл. 35. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с изискванията на нормативните актове, дейностите и функциите на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца;

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответното звено на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца, към което е насочено заявлението.

(3) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни или не могат да бъдат удовлетворени, служителят, на когото е разпределена преписката, подготвя мотивиран отговор за това;

(4) При поискване служителите от звеното за административно обслужване дават информация на гражданите за движението на преписките;

(5) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се съобщава и предоставя на потребителя;

(6) Дирекцията не може да изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея или при друг орган, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

(7) Индивидуалният административен акт може да бъде получен в Дирекцията и в териториалните ѝ звена, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

Чл. 36. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва

съгласно сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

Чл. 37. Когато поисканата административна услуга не е от компетентност на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителят.

Чл. 38. Заплащането на административните услуги се извършва по банков път, по банковата сметка на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца.

Чл. 39. Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца приема граждани всеки ден без приемно време. Главният директор на ГД „Аграрно развитие“ и Директора на дирекция „АПФСДЧР“ - всеки ден без приемно време;

Раздел I I

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл. 40. Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ - Враца се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител от Дирекцията носи отличителен знак с данни за имената, снимка, длъжността и звеното, към което принадлежи;

2. служителите от Дирекцията се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане, за попълване на документи и за получаване на необходимата информация;

4. времето за обработване на документи от служителят за административно обслужване е не повече от 20 минути.

Чл. 41. (1) В Областна дирекция „Земеделие“ - Враца е одобрена Харта на клиента, която е публикувана на интернет страницата на Дирекцията.

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги.

Чл. 42. Осъществяването на административните услуги се извършва на базата на вътрешни правила за организация и контрол на движението и отработването на документите.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от Областна дирекция „Земеделие“ - Враца.

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

§ 3. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - ВРАЦА

и дейността на администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца, нейните структури и специализирани териториални звена.

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

§ 5. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 6. Ръководителите и служителите в Областна дирекция „Земеделие“ - Враца са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 7. Вътрешните правила за административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ - Враца се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване (обн. ДВ бр. 78/26.09,2006 г., поел. изм. ДВ бр. 50/03.07.2012 г.) и са съобразени с Административно процесуалния кодекс и Закона за администрацията.