Описание: lav4e**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Министерство на земеделието, храните и горите

**Областна дирекция “Земеделие”-Велико Търново**

Одобрени със Заповед №РД-04-20/11.02.2019г.

на Директора на ОД „Земеделие“ гр. В. Търново

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**ДАТА: 11.02.2019г.**

**ИНЖ. ТОДОР ТОДОРОВ**

**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА**

**ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ” –**

**ГР. ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

**Вътрешни правила**

**за ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ**

**“ЗЕМЕДЕЛИЕ” – ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

**ВЕЛИКО ТЪРНОВО, 2019 г.**

**РАЗДЕЛ** **І**

**Общи положения**

**ГЛАВА ПЪРВА**

**ОБХВАТ**

Чл.1 С настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване на Областна дирекция „Земеделие”- гр. Велико Търново и нейните териториални звена-общински служби по земеделие (наричани по-долу, за краткост „Правила”), се утвърждават вътрешни правила за работа във връзка с приложението на Административно процесуалния кодекс, Закона за администрацията, Закон за държавния служител, Кодекса на труда, Решение №357/29.06.2017г на Министерски съвет, Решение №704/05.10.2018г на Министерски съвет, Наредба за административното обслужване, приета с ПМС №246/13.09.2006г., обн. ДВ, бр.78/26.09.2006г., посл. изм. и доп. ДВ. бр.61 от 28 Юли 2017г., Устройствен правилник на областните дирекции „Земеделие”, обн. ДВ. бр.7/26.01.2010 г., посл. изм. и доп. ДВ. бр.12 от 12 Февруари 2016 г., Хартата на клиента и стандарти за административно обслужване на Областна дирекция „Земеделие”-Велико Търново, с цел да се регламентира и координира работата в ОД„Земеделие” Велико Търново (Дирекцията) и в общинските служби по земеделие (ОСЗ).

Чл.2 С настоящите Правила се цели:

1. Да се регулира взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия;
2. Извършването на периодичен анализ за необходимостта от прилагането на картови плащания;
3. Да се повишат ефективността и качеството на работа, финансовата и трудова дисциплината;
4. Да се подобри достъпа до административните услуги;
5. Да се постигане високо качество на предоставяните услуги, като се намалят разходите и времето за предоставяне на услуги на гражданите и се осигури добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите;
6. Да се постигане прозрачност в процес на административното обслужване;
7. Да се оптимизира дейността по приемане, разпределение и предаване на документи, както и да се подобри контрола по спазване на сроковете; текущо и архивно запазване на документите;
8. Предоставяне на гражданите списъци с необходимите документи по различните процедури;
9. Предоставяне на гражданите бланки по образец за административните услуги извършвани от ОД „Земеделие” Велико Търново и общинските служби по земеделие;

**ГЛАВА ВТОРА**

**РЕД И ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА**

**2.1. Принципи на работа и административно обслужване**

Чл.3 При изпълнение на служебните си задължения служителите са длъжни да имат поведение, което да не накърнява престижа на държавната служба и не уронва престижа на Министерство на земеделието, храните и горите.

Чл.4 При изпълнение на служебните си задължения, служителите се ръководят от принципите на законност, лоялност, честност, безпристрастност, политическа неутралност, любезно и отзивчиво отношение, координираност и взаимодействие с всички териториални звена на ОД „Земеделие“ Велико Търново, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства, надеждна обратна връзка, изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила, качество на предоставяните услуги, отговорност и отчетност.

Чл.5 (1) При изпълнение на служебните си задължения, служителите са длъжни да спазват и защитават правата, законните интереси и свободите на гражданите, както и интересите на държавата.

(2) ОД „Земеделие” Велико Търново осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите си за подобряване на административното обслужване.

**2.2. Организация на административното обслужване и документооборота**

Чл.6 Административното обслужване на гражданите в Дирекцията и ОСЗ се организира чрез деловодство.

Чл.7 (1) Приемането, регистрирането, разпределянето и предаването на документи, постъпили в Дирекцията, се извършва в стая № 408 от служител на дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“, имащ компетенции и задължения във връзка с деловодното обслужване, който изпълнява функциите на звено за административно обслужване, а в негово отсъствие от служител определен от директора на дирекцията.

(2) Приемането, регистрирането, разпределянето и предаването на документи, постъпили в Общинските служби по земеделие, се извършва на определеното място (звеното за административно обслужване) от служител, определен от началника на съответната общинска служба.

(3) Приемането и регистрирането на анкетните карти и формуляри за регистрация на земеделски стопани по Наредба № 3/1999г. за създаване и поддържане на регистър на земеделските стопани, се извършва в стая №408 на етажа на Дирекцията от служител, имащ компетенции и задължения във връзка с регистрацията на земеделските стопани, определен с нарочна заповед от директора на дирекцията. На същото място е осигурен прием на документи за хора с увреждания съгласно Закона за хора с увреждания.

(4) Приемното време се утвърждава от директора на Областната дирекция и се огласява чрез информационните табла и на интернет-страницата на Областната дирекция.

(5) Ръководството и администрацията на ОД „Земеделие” Велико Търново се намират на адрес: гр.Велико Търново, бул. „България“ №25, ет.4

(6) Териториалните поделения на ОД „Земеделие” Велико Търново (Общинските служби по земеделие) се намират съответно на следните адреси:

**Общинска служба земеделие - Велико Търново**

* + гр. Велико Търново  Пл.”Център” №2 пк 103  ет. 5
  + Тел/факс: 062/633909            E-mail: [pk\_vt@abv.bg](mailto:pk_vt@abv.bg)

**Общинска служба земеделие - Горна Оряховица**

гр. Горна Оряховица   пл. Георги Измирлиев №5

                    Тел:  0618/6-07-15     E- mail:  [pozkgo@abv.bg](mailto:pozkgo@abv.bg)

**Общинска служба земеделие - Елена**

* + гр. Елена  Ул.”Иларион Макариополски” №24 п. код 5070

                    Тел/факс: 061516443       E-mail: [oszg\_elena@abv.bg](mailto:oszg_elena@abv.bg)

**Общинска служба земеделие - Златарица**

* + гр. Златарица  Ул.” Стоян Попстоянов” №16 п. код 5090

                     Тел/факс: 06153 5594       E-mail: [oszg\_zlt@abv.bg](mailto:oszg_zlt@abv.bg)

**Общинска служба земеделие - Лясковец**

* + гр. Лясковец    Ул.”Младост” №2

                    Тел/факс:0619 23375      E-mail:  [oszglqs@abv.bg](mailto:oszglqs@abv.bg)

**Общинска служба земеделие - Павликени**

* + гр.Павликени         Ул.”Ас.Златаров” №5

                             Тел. 0610/52881              Е-mail: [oszg\_pavlikeni@abv.bg](mailto:oszg_pavlikeni@abv.bg)

**Общинска служба земеделие - Полски  Тръмбеш**

* + гр.Полски Тръмбеш     ул. "Търговска № 51"

                      тел.06141/5081 и факс 06141/6091 E-mail: [pt\_oszg@abv.bg](mailto:pt_oszg@abv.bg)

**Общинска служба земеделие - Свищов**

* + гр. Свищов  ул. "Тодор Миланович" 2

                    тел. 0631/  60 746      e-mail: [oszg.svi@abv.bg](mailto:oszg.svi@abv.bg)

**Общинска служба земеделие - Стражица**

гр.Стражица 5150, ул."Михал Друмев"   № 10, ет.3

  тел: 06161/25-87; 06161/37-85      email -[oszg\_strajitza@abv.bg](mailto:-oszg_strajitza@abv.bg)

**Общинска служба земеделие - Сухиндол**

* + гр. Сухиндол  Ул.” Росица” №115 п. код 5240
  + Тел/факс: 0636 3029     E-mail: [oszg\_suhindol@abv.bg](mailto:oszg_suhindol@abv.bg)

(7) Приемането, регистрирането, разпределянето и предаването на документи свързани със Закона за регистрация и контрол на земеделската и горската техника, се извършва от инспектори и служители, имащи компетенции и задължения във връзка с регистрацията на земеделска и горска техника на следния адрес: гр. Велико Търново, ул. Магистрална №30, имейл: **vtarnovo@kti.government.bg**

(8) Работното време за всички звена предоставящи административни услуги е от понеделник до петък от 9.00 до 17.30 часа, с прекъсване за обедна почивка на служителите в звената за административно обслужване се извършва последователно от 12.00 до 12.30. (9) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителя продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(10) Служителят, изпълняващ функциите на „Човешки ресурси” в ОД“З“ води дневник за случаите на удължено работно време на звеното за административно обслужване и ежемесечно уведомява Главния секретар за същите, като прави предложение за компенсиране на положения извънреден труд;

(11) За ориентация на потребителите на входа на административната сграда на Областната дирекция“Земеделие”- Велико Търново, както и на сградите на териториалните звена са поставени подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страницата на Дирекцията.

Чл.8 Деловодната дейност включва:

1. приемане, разпределение и предаване на документите;
2. регистрация и контрол по спазване на сроковете;
3. предоставяне на справочна информация във връзка с съдържанието, регистрирането и движението на документите;
4. текущо съхраняване на документите.
5. приемане на заявления и регистрация на устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. приемане и регистрация на устно внесени искания по Наредбата за административното обслужване, съгласно приложения на сайта на дирекцията протокол

Чл.9 Служителят, извършващ административно обслужване в ОД „Земеделие”- Велико Търново и в териториалните звена изпълнява следните функции:

1. предоставя информация за административните услуги, които се извършват от ОДЗ и ОСЗ на достъпен и разбираем език;
2. указва и разяснява на потребителите на заявените административни услуги възможността за различни начини на плащане на дължимите такси по банков път, в брой и в случай на внедрен ПОС терминал, по електронен път с платежна карта;
3. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в ОДЗ и ОСЗ, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
4. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;
5. предоставя на гражданите за попълване необходимите формуляри, в зависимост от исканата административна услуга и дава насоки при поискване за попълването им; предоставя на предварителна информация относно: сроковете за отговор; процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка и от друга администрация;
6. приема и регистрира в деловодно-информационната система всички внесени заявления и искания, жалби и протести, подадени на място или получени по електронната поща, след което на вносителя/подателя издава регистрационен номер.
7. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
8. извършва проверка относно движение на преписка в резултат от запитване по телефона за връзка или при посещение на място от потребителя.
9. осъществява връзката с останалите звена на ОД „Земеделие“ Велико Търново по повод осъществяване на административното обслужване.
10. предоставя исканите документи

Чл. 10.(1) **Ред за регистрация на входящата поща**.

Входящи документи са:

1. документи получени по пощата на адрес: гр. Велико Търново, бул. „България“ № 25, ет.4 и административните адреси на общинските служби по земеделие;

2. документи получени по официалната електронна поща на дирекцията и официалните електронни пощи на общинските служби;

3. документи получени на официалния факс на дирекцията;

4. получени на ръка в деловодството на дирекцията и общинските служби по земеделие;

5. документи получени чрез електронна деловодна система „Евентис“ от администативни участници в системата за електронен обмен на съобщения /СЕОС/.

Чл.11.(1) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на документите, входящи и/или изходящи, се извършват от служителите в звеното за административно обслужване - деловодството на дирекцията и служители изпълняващи функции по деловодно обслужване в общинските служби и след проверка правилността на адреса се разпечатват. Пощенските пликове, с които е получена кореспонденцията, задължително се прилагат към документа.

(2) Неправилно подадените заявления и искания за извършване на адинистративни услуги, сигнали и предложения до ОД „Земеделие“ Велико Търново се препращат не по късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

Чл.12.(1) Всички документи, необходими за извършване на необходимата административна услуга, в това число искания, заявления, сигнали, жалби и предложения се поддават в звената за административно обслужване и след тяхното регистриране на потребителя се дава входящ номер на преписката (регистрационен номер, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена).

(2) Искания/заявления, жалби и протести, сигнали и предложения до Областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново могат да се подават и чрез териториалните звена на Дирекцията (общинските служби по земеделие)

Чл. 13. Областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново използва автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“ с активирана функция за контрол по изпълнение на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 14. При приемане на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка, която се регистрира в електронната деловодна система за регистрация и контрол на преписките.

Чл. 15.(1) В електронната деловодна система на Областна дирекция „Земеделие“ – Велико Търново се завеждат всички документи, независимо от начина на получаване – в оригинал, по факс, по електронна поща или чрез вътрешен обмен от администрациите, участници в СЕОС.

(2) В електронната деловодна система за регистрация на служебните преписки се отразяват следните факти и обстоятелства: входящ номер на преписката, дата на образуване, вид на документа, подател, тема на документа, начин на получаване на документа, в последствие и резолюция.

(3) Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция на директор на ОД „Земеделие“ Велико Търново и Началниците на Общинските служби по земеделие, в която се определя и срокът за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

(4) По въпроси от смесена компетентност в резолюцията задължително се посочва административното звено, което ще изготви обобщеното становище на ОД «Земеделие» Велико Търново.

(5) За лица, институции и фирми които не са регистрирани като участници в СЕОС, становището / отговорът на ОД «Земеделие» Велико Търново се изготвя в 3 (три) екземпляра – един с парафи и два без парафи и се подписва от Директора на ОД „Земеделие“ Велико Търново, респективно от началниците на ОСЗ.

(6) Екземплярът, предназначен за съхранение, съдържа двете имена, длъжността, дирекцията и подписа на служителя, изготвил документа, на съответния пряк ръководител и на директора на съответната дирекция, когато подписва директора на ОД «Земеделие»/началниците на ОСЗ.

(7) За лица , институции и фирми които са регистрирани като участници в СЕОС, становището/ отговорът на ОД «Земеделие» Велико Търново се изготвя в 1 (един) екземпляр за съответният регистър и се подписва с електронен подпис от Директора на ОД „Земеделие“ Велико Търново, респективно от началниците на ОСЗ, като се слага печат „Подписано с електронен подпис“.

Чл. 16.(1) При приемането на искания за извършване на административна услуга, служителите в административните звена, предоставят на клиентите за попълване необходимите формуляри на заявления/искания, в зависимост от исканата административна услуга.

(2) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършването на административни услуги, свързани с издаването на актове свързани с административното обслужване, са определени в глава пета, раздел I АПК.

(3) Исканията за предоставяне на услуга, внесени устно се отразяват в протокол съгласно образец, публикуван на интернет страницата на дирекцията.

(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 или по електронен път.

(5) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

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

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган(ОД «Земеделие» Велико Търново или ОСЗ); цената на пощенската услуга се заплаща от административния/компетентен орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

Чл. 17. (1) При регистрирането на входящите документи, служителите в Деловодството и другите административни звена проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

(2) При нужда от консултация, служителите изискват експертно мнение от ресорното звено, към което се отнася услугата.

Чл. 18. (1) **Ред за регистрация на изходящата поща**.

За лица , институции и фирми, които не са регистрирани като участници в СЕОС:

1. Изходящата кореспонденция се изготвя на бланка на ОД „Земеделие“/ съответната общинска служба по земеделие.

2. Изходящите документи трябва да са стилово, граматически и естетически оформени.

3.Изходящите от ОД «Земеделие» Велико Търново и ОСЗ документи се съставят в толкова екземпляра, колкото е броят на адресатите, един екземпляр /оригинал/ за запазване в архива на администрацията и един екземпляр /копие/ за конкретния изпълнител.

4. Изходящата кореспонденция в Областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново се подписва от Директора на ОД «Земеделие» Велико Търново или Главния секретар.

5. Изходящата кореспонденция от Общинските служби по земеделие се подписват от началниците на службите или определени длъжностни лица, които ги заместват.

6. За всички документи, в единия от екземплярите, оставащ за архива на администрацията, в долния ляв ъгъл се изписва името, фамилията, длъжността и дирекцията, в която работи служителят, изготвил документа, имената и длъжностите на съгласувалите документа в йерархичен възходящ ред.

7. Получаването на документи “на ръка” от ОД „«Земеделие» Велико Търново и общинските служби по земеделие се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване върху оригинала на документа, оставащ за архива на администрацията, след което оригинала на документа се предава на адресата.

8. Ръководителите на административните звена, съгласували съответния документ, носят отговорност пред Директора на ОД «Земеделие» Велико Търново .

9. Изходящата кореспонденция, след регистриране в звеното за административно обслужване - Деловодството на ОД «Земеделие» Велико Търново и общинските служби по земеделие, се окомплектова и изпраща по предназначение в деня на предаването или на следващия ден от служител на Деловодството или от определен за целта служител в общинските служби по земеделие.

За лица , институции и фирми които са регистрирани като участници в СЕОС:

10. Становището/ отговорът на ОД «Земеделие» Велико Търново се изготвя в 1 (един) екземпляр за съответният регистър и се подписва с електронен подпис от Директора на ОД „Земеделие“ Велико Търново или Главния секретар, когато е упълномощен да замества директора, респективно от началниците на ОСЗ. Отговорът на ОД «Земеделие» Велико Търново се изпраща до съответният адресат чрез автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“.

Чл. 19. (1) Ред за движение на преписките.

1. След приемане и завеждане на преписките в деня на получаването им, същите се предават от служител от Деловодството на директора или главния секретар/ началника на службата, които поставят писмена резолюция върху входящия документ /оригинал/. Получените по „Вътрешен обмен“ чрез автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“, преписките се насочват по електронен път.

2. Срокът за изпълнение се определя от резолиращия документа. В случай, че същият изрично не е посочил срок на изпълнение, при въвеждането на резолюцията, автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“ поставя автоматично сроков контрол в съответствие с нормативно определените срокове за извършване на административната услуга*.*

5. Ако по преценка на съответните ръководители на административните звена преписката трябва да бъде изпратена по компетентност до друга администрация, тя се изпраща там, като се информира и подателя за това.

6. Погрешно доставената, предназначена за друг получател, кореспонденция, се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресатът е различен от Директор на областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново след отваряне на плика, материалът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в Деловодството.

**Глава трета**

**ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Раздел І**

**Ред за предоставяне на административни услуги в Областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново и общинските служби по земеделие**

Чл. 20. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги и Списъка на комплексните административни услуги съхранявани в Деловодството на дирекцията и общинските служби по земеделие и публикуван на електронната страница на ОД «Земеделие» Велико Търново и в съответствие с дейностите и функциите на ОД „Земеделие“, регламентирани с нормативните актове.

(2) В случаите, когато видът на административната услуга не налага подаване на заявление в писмен вид или прилагането на други документи, деловодителят е длъжен да направи справка след устното запитване.

(3) Административната услуга се извършва от звеното, към което е насочена в законоустановения срок, съгласно обявения Списъка на унифицираните наименования на административните услуги, предоставяни от ОД „Земеделие“ Велико Търново.

(4) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, съответният служител, до когото е резолирана преписката, в отговора посочва мотивирани съображения за това.

(5) Служителите в Звеното за административно обслужване (Деловодството) са длъжни да дават информация за движението по преписките на гражданите.

(6) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания документ или с мотивиран отказ, който в указания срок се предоставя на потребителя.

Чл. 21 (1) Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново осигурява ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна информация за извършваните от нея административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им.

(2) Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново осигурява задължителна информация относно всяка една от предоставяните услуги съгласно приложението, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

**Раздел ІI**

**Служебно начало**

Чл. 22 (1) Администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново и общинските служби по земеделие е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от нея административна услуга.

(2) Когато е регламентирано със закон, администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново и общинските служби по земеделие служебно събират информация, документи и данни от други администрации.

(3) Мястото за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация е разположено пред деловодството на ОД „Земеделие“ и в съответните териториални звена – ОСЗ, описани по горе.

Чл. 23. (1) Работата с предложения и сигнали в ОД „Земеделие“ се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VІІІ от Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(3) 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. 24. Информация за предлаганите услуги и дейности на ОД „Земеделие“ Велико Търново и общинските служби по земеделие, гражданите могат да получат от интернет страницата на администрацията, както и при поискване от служителите в Деловодството на Дирекцията и общинските служби по земеделие.

Чл. 25.(1) Директорът или Главният секретар 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 ІІІ**

**Прием на граждани**

Чл. 30. Директорът на областната дирекция приема предварително записали се граждани за среща с него.

Чл. 31. Началниците на общинските служби приемат предварително записали се за среща граждани.

**Раздел ІV**

**Управление на качеството**

Чл. 32. (1) Административното обслужване в ОД „Земеделие“ Велико Търново и общинските служби по земеделие се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване :

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в ОД „Земеделие“ Велико Търново има подходящ, професионален и спретнат външен вид. Изискванията за професионализъм и спретнатост се отнасят за дрехите и за външния вид. Трябва да се избягва носенето на дрехи, аксесоари и украшения, които не са подходящи за работната среда в Дирекцията,
2. служителите в ОД „Земеделие“ Велико Търново и общинските служби по земеделие се идентифицират със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в Дирекцията или в общинските служби по земеделие е не повече от 20 минути, като в отделни случаи в зависимост от естеството на исканата информация времето може да бъде удължено.

5. при осъществяване на административно обслужване, се осигуряват места за сядане и условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

Чл. 33. (1) Областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите и представителите на юридическите лица.
2. да разясняват и насърчават потребителите да използват различни видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, 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, които да ги удовлетворява в максимална степен;
4. да не разкриват поверителна информация;
5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване – да правят предложения и инициират прилагането на нови решения.
6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
7. да използват ясен и точен език;
8. да се стремят гражданина или представителя на юридическото лице да получи отговор на всички интересуващи го въпроси;
9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
10. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
11. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;

(2) В областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново се прилагат стандарти за качество на административното обслужване, които са задължителни за всички служители на дирекцията.

(3) Администрацията на ОД „Земеделие“ Велико Търново използва автоматизирана електронна деловодна система „Евентис“ с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 34. (1) В областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново е приета Харта на клиента, която е достъпна за потребителите на административни услуги в Деловодството на администрацията и е публикувана на електронната страница на дирекцията.

(2) Хартата на клиента включва :

1. общите и собствени стандарти за качество на административно обслужване;

2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;

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

4. допълнителна информация, съобразно спецификата на административното обслужване в ОД „Земеделие“ Велико Търново и общинските служби по земеделие.

Чл. 35. ОД „Земеделие“ Велико Търново поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 36. (1) Всяка година ОД „Земеделие“ Велико Търново отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

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

(3) Служителите по ал. 2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

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

/5/Попълването на годишния отчет се контролира и одобрява от главния секретар.

**Раздел V**

**Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността**

Чл. 37. (1) Областна дирекция „Земеделие“ – Велико Търново е ангажирана с измерване нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги, като за целта са осигурени следните способи за обратна връзка:

1. чрез телефонна връзка с потребителите, които ОДЗ използва – тел. 062/60-11-91
2. чрез подаване на сигнал, жалба и предложение в деловодството на дирекцията и в офисите на териториалните звена;
3. чрез изразяване на мнения и препоръки на електронната страница на Областна дирекция „Земеделие“ – Велико Търново - odzgvtr@gmail.com

(2) Чрез използване на средствата за осъществяване на обратна връзка Областна дирекция „Земеделие“ – Велико Търново измерва удовлетвореността на потребителите от предоставяните от службата административни услуги и в резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността, Дирекцията предприема действия за подобряване на административното си обслужване, като потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и представителите на гражданското общество се уведомяват своевременно за предприетите действия.

**Раздел VI**

**Използване на логото и слоган на държавната администрация**

Чл. 38. (1) В Областна дирекция „Земеделие" Велико Търново и общинските служби по земеделие се използват логото и слоганът на държавната администрация, които са поставени на:

* отличителните знаци по чл.20, ал.1, т.1 от Наредбата за административното обслужване.
* указателните табели на входовете на сградите на Областна дирекция „Земеделие" Велико Търново и на офисите на общинските служби по земеделие.
* интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие" Велико Търново
* неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.
* папките, рекламните и протоколни материали.
* всички информационни материали, свързани с Хартата на клиента.

**Глава четвърта**

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

Чл. 39. (1) В ОД „Земеделие“ Велико Търново със заповед на Директора е създадена комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на общинските служби по земеделие.

(2) Председател на комисията по ал. 1 е главният секретар, а членове - служители от областната дирекция.

(3) Комисията по ал. 1 осъществява своята дейност в съответствие с разпоредбите на глава осма от Административнопроцесуалния кодекс, като:

1. приема и анализира постъпилите предложения и сигнали;

2. преценява основателността на предложението или сигнала, като при необходимост може да изиска от съответните общински служби допълнителна информация;

3. предлага на директора да сезира компетентните органи за постъпилото предложение или сигнал;

4. информира подателя на предложението или сигнала за предприетите действия;

5. следи за предприетите действия и за решението по предложението или сигнала.

(4) За изпълнение на задълженията по ал. 3 директорът на ОД «Земеделие» Велико Търново има право да изисква информация за производствата, образувани по предложения и сигнали, подадени до него.

(Чл. 40. В случай, че искането/заявлението, жалбата, протестът, сигналът и предложението се отнася до друг компетентен орган, то се препраща до съответния орган не по-късно от 7 дни от постъпването им в ОДЗ – Велико Търново. За препращането се уведомява направилият искането, заявлението, жалбата, протеста, сигнала или предложението.

Чл. 41. Жалби, протести, сигнали могат да се подават за нарушения на законовата и подзаконовата нормативна уредба в областта на земеделието, злоупотреби с власт и корупция, както и за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 42. Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на ОД «Земеделие» Велико Търново или за решаване на други въпроси в рамките на неговата компетентност.

**Глава пета**

**ОСПОРВАНЕ**

Чл. 43. Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред, съгласно условията, предвидени в Глава VІ на Административнопроцесуалния кодекс (АПК).

Чл. 44. Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност по реда на Глава Х от АПК.

**Глава шеста**

**РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ**

Чл. 45. (1) Цялостното ръководство и контрол по административното обслужване се осъществява от Главния секретар на ОД «Земеделие» Велико Търново .

(2) Директорите на дирекции и началниците на ОСЗ осъществяват контрол относно изпълнението на поставените задачи съгласно резолюцията и спазването на поставените срокове.

(3) Установяването на нарушенията, издаването на АУАН и обжалването на актовете, съгласно глава ІV от Наредбата за административното обслужване, се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

**Глава седма**

**ИНФОРМАЦИОННА ОБЕЗПЕЧЕНОСТ**

Чл. 46. (1) Гражданите имат право да отправят към Главния секретар своите наблюдения и предложения за оптимизиране на административното обслужване лично или чрез интернет страницата на ОД „Земеделие“ Велико Търново.

(2) На интернет страницата и на началниците на ОСЗ се оповестява:

1. списъкът с унифицираните наименования на административните услуги и списъкът с комплексните административни услуги предоставяни от ОД „Земеделие“Велико Търново и ОСЗ;

2. срока, таксите и начина на плащане с посочена банкова сметка;

3. процедурите по предоставяне на административните услуги, изискванията и необходимите документи;

4. образците на документи за предоставяне на административните услуги;

5. срока на действие на индивидуалния административен акт;

6. възможността за извършване на картови плащания в случаите на внедрени терминални ПОС устройства

(3) Информацията по ал.2 се актуализира периодично.

(4) Информация по движението на преписката може да се получи на тел. 062/60-11-91 и телефоните на общинските служби по земеделие.

**ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**По смисъла на Вътрешните правила:**

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

§ 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. "Лого на държавната администрация" е графичен знак, който символизира държавната администрация.

§ 6. "Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността.

**ПРЕХОДНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Вътрешните правила са изработени на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване, в съответствие с Глава осма на Административно-процесуалния кодекс**.**

§ 2. Настоящите правила следва да се прилагат при съблюдаване и в съответствие с Хартата за правата на клиента.

§ 3. Разпоредбите на Вътрешните правила за организация на административното обслужване са задължителни за администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ Велико Търново. За неуредени с тези правила и въпроси по работата с документите и контрола се изпълняват указания на Главния секретар на Дирекцията.

§ 4. Вътрешните правила са одобрени на 11.02.2019 г. със заповед РД-14-20/11.02.2019г.

Дата: 11.02.2019 година