



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - БЛАГОЕВГРАД

УТВЪРДИЛ: (П)

МАРИЯ ЗАХОВА

*Директор на Областна дирекция*

*„Земеделие“ Благоевград*

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА ПРИЕМАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ,  
ПОДАДЕНИ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - БЛАГОЕВГРАД**

*(Утвърдени със Заповед № РД-04-47/ 08.02.2023 г. на Директора на Областна  
дирекция „Земеделие“ - Благоевград)*

**ГР. БЛАГОЕВГРАД**

**2023 г.**

**СЪДЪРЖАНИЕ:**

**Раздел I**

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ ..... 3**

**Раздел II**

**ПРИЕМАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И ДВИЖЕНИЕ НА ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ..... 3**

**Раздел III**

**РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ..... 4**

**Раздел IV**

**ПРОИЗНАСЯНЕ ПО ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ..... 5**

**Раздел V**

**ИЗПЪЛНЕНИЕ НА РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ... 6**

**Раздел VI**

**АДМИНИСТРАТИВНОНАКАЗАТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ ..... 7**

**ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ ..... 7**

**ПРИЛОЖЕНИЕ ..... 8**

## **Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл.1.(1) Настоящите правила уреждат реда и начина за приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали, подадени в Областна дирекция „Земеделие“ – Благоевград.

(2) Жалби и сигнали могат да се подават за корупция и/или конфликт на интереси, за лошо управление на държавно имущество и други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административния орган и негови длъжностни лица, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(3) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на Областна дирекция „Земеделие“ – Благоевград или за решаване на други въпроси в рамките на нейната компетентност.

(4) Сигнали, съдържащи твърдения за корупция и/или конфликт на интереси се разглеждат по реда на Вътрешни правила за приемане и разглеждане на сигнали за корупция и/или конфликт на интереси и защита на подалите сигнали в Областна дирекция „Земеделие“ – Благоевград и Вътрешни правила за приложение на Наредбата за организацията и реда за извършване на проверка на декларациите и за установяване конфликт на интереси в Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград.

(5) Настоящите вътрешни правила не се прилагат за жалби и сигнали, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

Чл.2.(1) Всеки гражданин или организация, както и омбудсманът, може да подава жалба, предложение и сигнал.

(2) Никой не може да бъде преследван само заради подаването на жалба, предложение и сигнал.

Чл.3. Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните жалби, предложения и сигнали се организира в определени и предварително оповестени дни и часове.

Чл.4. По производствата, образувани по жалби, предложения и сигнали, не се събират такси и не се заплащат разноски.

## **Раздел II ПРИЕМАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И ДВИЖЕНИЕ НА ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

Чл.5.(1) Приемането и регистрирането на жалби, предложения и сигнали се осъществява по общия ред, разписан във Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Благоевград, доколкото настоящите вътрешни правила не въвеждат особени правила за това.

(2) Жалби, предложения и сигнали могат да бъдат подавани в Областна дирекция „Земеделие“ – Благоевград, писмено или устно, лично или чрез упълномощен представител:

1. в Звената за административно обслужване (деловодствата);

2. чрез лицензиран пощенски оператор;
3. по телефон;
4. на електронен адрес;
5. Системата за сигурно електронно връчване;
6. създадена за целта кутия.

Чл.6.(1) Жалбите, предложенията и сигналите, следва да съдържат следните реквизити:

1. три имена/ наименование на организацията, адрес, телефон, електронен адрес на подателя, ако има такъв;

2. конкретни предложения или точно изложение на естеството и основанията за сигнала и жалбата, както и на искането, дата и време на случая, както и по възможност представяне на допълнителни доказателства;

3. дата на подаване;

4. подпис на подателя.

(2) За подадените устно или по телефон жалби, предложения и сигнали, длъжностните лица, определени да осъществяват деловодна дейност, съставят протокол по образец, съгласно Приложение 1.

Чл.7.(1) Подадените до Директора на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград жалби, предложения и сигнали се регистрират в Системата за управление на документооборота и работния поток EVENTIS R7 със съответният индекс, съгласно действащата номенклатура на делата, като се образува преписка.

(2) Движението на образуваните преписки се осъществява, чрез насочване от Директора на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград или Главния секретар с резолюция към съответните Директори на Дирекции или Началници на Общински служби по земеделие.

(3) Директорите на Дирекции или Началниците на Общински служби по земеделие определят служител, на когото възлагат извършването на проверка и изясняване на посочените в жалбата или сигнала факти и обстоятелства, При възлагане на повече от един служител се посочва отговорният от тях. Определя се и срок за изпълнение.

Чл.8. При особена правна сложност, Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград назначава със заповед комисия, в състава на която се включва и лице с юридическа правоспособност.

### **Раздел III**

#### **РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

Чл.9.(1) Решенията по жалби и сигнали се вземат, след изясняване на случаите и обсъждане на доказателствата, обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

(2) Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ – Благоевград, разяснява на подателите на жалби и сигнали техните права и задължения.

(3) Средствата за изясняване на случаите се определят от Директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Благоевград, освен ако друг нормативен акт предписва доказването да се извърши по определен начин или с определени средства.

(4) За установяване на факти и обстоятелства, Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград може да изиска предоставянето в определен срок на документи, сведения и обяснения от гражданите, освен ако това уврежда техните права или законни интереси или накърнява достойнството им, както и от организациите, длъжни да предоставят такива.

Чл.10.(1) Когато е необходимо жалбите, предложенията и сигналите да се подадат писмено или да отговарят на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

(2) В случай че жалбите, предложенията и сигналите, които са подадени до Директора на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград се окажат, подадени до некомпетентен орган, същите се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направеният предложението, сигнала и жалбата.

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

1. За анонимни жалби, предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

- а) трите имена и адрес – за физическо лице;
- б) наименованието на организацията или юридическото лице, изписано на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес, ако има такъв;

2. За анонимни жалби, предложения и сигнали се считат и тези, при които посочените лица и адреси са недействителни или не съществуват.

3. За жалби и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се приемат тези, които се отнасят за факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването или заявяването на сигнала, установено чрез датата на подаването или заявяването.

Чл.11.(1) Подадените жалби и сигнали не спират изпълнението на оспорения акт или извършването на определена дейност, освен ако органът, компетентен да се произнесе, разпореди изпълнението да се спре до постановяване на решението.

(2) Когато исканията са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват мотивите за това.

(3) Образувано производство може да се прекрати, ако се установи, че посоченият за подател на сигнала или предложението, не е негов автор.

#### **Раздел IV**

### **ПРОИЗНАСЯНЕ ПО ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

Чл.12. Постъпилите в Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград жалби, предложения и сигнали се разглеждат и решават в установените срокове обективно и законосъобразно.

Чл.13. Производствата по жалби, предложения и сигнали приключват със:

1. становище;
2. решение за отказ да бъдат уважени или изпълнение на постановено положително решение по тях, по реда на чл.116 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.14.(1) Решенията по предложения се вземат най-късно два месеца след постъпването им и се съобщават в 7-дневен срок на подателя.

(2) Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен от по-горестоящия орган до 6 месеца, за което се съобщава на подателя.

Чл.15.(1) Становищата по жалби и решенията по сигнали се вземат най-късно в двумесечен срок от постъпването им. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от по-горестоящия орган, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

(2) Жалбите и сигналите не могат да се решават от органите или от длъжностните лица, срещу чиито действия са подадени, освен когато те приемат, че са основателни, и ги уважат.

(3) Когато уважи жалба и сигнал, Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград взема незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

Чл.16.(1) Становищата по жалби и решенията по сигнали са писмени, мотивират се и се съобщават на подателя в 7-дневен срок от постановяването им.

(2) Когато с решенията се засягат права или законни интереси на други лица, те се съобщават и на тях.

(3) Когато жалбите и сигналите са препратени до компетентния орган от народен представител, общински съветник, държавен орган, орган на местното самоуправление или средство за масова информация, за решението се уведомяват и те.

(4) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно съответният прокурор.

Чл.17. Жалби и сигнали, 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.18.(1) Решение, постановено по направено предложение или по подадена жалба и сигнал, не подлежи на обжалване.

(2) Съобщаването на решението се извършва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

## **Раздел V**

### **ИЗПЪЛНЕНИЕ НА РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛБИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ**

Чл.19.(1) Решенията по жалби и сигнали се изпълняват в едномесечен срок от постановяването им. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен от органа, който го е постановил, но с не повече от два месеца, за което се уведомява подателят.

(2) При изпълнение на решенията по жалби и сигнали се премахват вредните последици, причинени от незаконосъобразните или нецелесъобразните действия. Когато това не е възможно, засегнатите лица се удовлетворяват по друг законен начин или им се разяснява редът, по който да постъпят.

(3) Органът, на който е възложено изпълнението на решението по жалби и сигнали, уведомява за изпълнението Директора на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград.

Чл.20. При постановяване на решение по направени предложения, се вземат мерки за неговото изпълнение, като се определя начинът и срокът за изпълнението.

## **Раздел VI АДМИНИСТРАТИВНОНАКАЗАТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

Чл.21. (1) Длъжностно лице, което не се произнесе без уважителни причини в срок по жалба, предложение и сигнал, носи отговорност по чл. 303, т.3 от Административнопроцесуалния кодекс.

(2) Актовете за установяване на нарушенията и наказателните постановления се издават по реда на чл.307 от Административнопроцесуалния кодекс.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. Приетите в Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград жалби, предложения и сигнали, като част от използваните методи за обратна връзка при измерване удовлетвореността на потребителите на административно обслужване се анализират не по-малко от веднъж годишно. В резултат на получената, анализираната и консултираната информация се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

§2. Настоящите Вътрешни правила се утвърждават със заповед на Директора на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград и влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване.

§3. Изменения и допълнения на настоящите Вътрешни правила се извършват по реда на тяхното приемане.

§4. Настоящите Вътрешни правила се публикуват на официалната електронна страница на Областна дирекция „Земеделие“ - Благоевград в раздел „Официални документи“, „Вътрешни нормативни документи“.

**ПРОТОКОЛ**

за регистриране на устни или подадени по телефон жалби, предложения и сигнали

№	Данни	Съдържание
1.	*Име, презиме и фамилия/ наименование на организация:	
2.	*Адрес за кореспонденция:	
3.	Телефон:	
4.	Електронен адрес:	
5.	*Описание на факти и обстоятелства в сигнал и жалба:  Предложение:	
6.	*Дата на приемане:	
7.	*Час на приемане:	

(реквизитите, отбелязани със (\*) са задължителни!)

**ПРИЕЛ:** (подпис)

(име и фамилия)  
(длъжност)