****

 **РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ

 ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ “ЗЕМЕДЕЛИЕ” - ВРАЦА

**УТВЪРЖДАВАМ: /п/**

**ИНЖ. СЛАВИ ДИМИТРОВ**

**ДИРЕКТОР ОД ”ЗЕМЕДЕЛИЕ” - ВРАЦА**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**В**

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ" – ВРАЦА**

**ВРАЦА, 2023 г.**

**РАЗДЕЛ I**

**ОБЩИ ПРАВИЛА**

**Чл. 1** С тези правила се определят организацията, координацията и общото осигуряване на дейността по:

(1) регистриране на входящи, изходящи преписки и връчване на актове, свързани с прилагане на комплексно административно обслужване

при предоставяне на административни услуги от Областна дирекция „Земеделие" - Враца;

(2) регистриране на входящи и изходящи преписки по жалби и протести, сигнали и предложения;

(3) регистриране на входящи и изходящи преписки, свързани с предоставянето на достъп до обществена информация.

**Чл. 2** (1) Дейностите по чл. 1 се осъществяват от дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси" при Областна дирекция „Земеделие" - Враца, съгласно чл. 13, ал. 1 от Устройствения правилник на областните дирекции „Земеделие".

(2) Взаимодействието между административните органи при комплексното административно обслужване се осъществява по реда на Раздел I-ви на Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 149 на Министерския съвет от 24 юли 2017 г., изм. и доп. ДВ. бр.7 от 22 януари 2019г. и Решение № 704 на Министерския съвет от 5 октомври 2018 г.

**РАЗДЕЛ II**

**ПРИЕМАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ВХОДЯЩИ ДОКУМЕНТИ**

**Чл. 3** (1) Заявленията за извършване на административна услуга и приложенията към него, заявленията за достъп до обществена информация, жалби и протести, сигнали и предложения се заявяват в звеното за административно обслужване на едно гише (сграда на ОД „Земеделие" - Враца, гр. Враца, ул. „Христо Ботев" № 78, ет. 1, стая 2) на Областна дирекция „Земеделие" - Враца всеки работен ден от 8.30 ч. до 17.30 ч. на адрес: гр. Враца, ул. „Христо Ботев" № 78, ет. 1 и в звената за административно обслужване на територията на общинските служби по земеделие: **ОСЗ – Враца** на адрес: гр. Враца, ул. “Петропавловска” 46, пк 3000 ; **ОСЗ - Бяла Слатина** на адрес: гр. Бяла Слатина, ул. “Димитър Благоев” 99, пк 3200; **ОСЗ – Козлодуй** на адрес: гр. Козлодуй, ул. “Стефан Караджа” 15, до блок СМК пк 3320; **ОСЗ – Криводол** на адрес: гр. Криводол, бул. “Освобождение” 8А,пк 3060; **ОСЗ – Мездра** на адрес: гр. Мездра, ул. “Христо Ботев” 27, пк 3100; **ОСЗ – Оряхово** на адрес: гр. Оряхово, ул. “Коста Лулчев”20, пк 3300 и **ОСЗ - Роман** на адрес: гр. Роман, ул. “Христо Ботев”136, ет.3, пк 3130. Заявленията могат да постъпват чрез лицензиран пощенски оператор, по факс, по електронен път на адрес: odzg\_vraca@mzh.government.bg и чрез системата за сигурно електронно връчване на документи : edelivery@egov.bg.

(2) Когато в края на работното време има необслужени потребители на административни услуги, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(3) Служителите от звеното за административно обслужване ползват обедна почивка, така че да се обезпечи непрекъснат процес на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното работно време. В помещението и пред него са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

**РАЗДЕЛ III**

**ЗАЯВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,**

**НЕОБХОДИМИ ДОКУМЕНТИ И ОТГОВОРНИ СТРУКТУРНИ ЗВЕНА**

**Чл. 4** Ако в специален закон не е предвидено друго, искането за издаване на индивидуален административен акт се подава писмено или устно, като заявителят избира формата и начина на заявяване и получаване. Организациите подават искането си писмено.

**Чл. 5** (1) На желаещите заявители се предоставя заявление по образец за исканата административна услуга, в което са изброени всички необходими документи, които следва да бъдат приложени. Потребителите на административните услуги се информират от служителя в приемната, че могат да се снабдят с необходимия комплект документи от интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие" - Враца.

(2) Писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят предоставя електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, а когато заявителят е гражданин - ако разполага с такива. В случаите, когато заявителят е гражданин, може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление - ако разполага с такъв. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(3) Служителят от приемната проверява наличието на приложените документи за предоставянето на административната услуга и образува преписка, като извършва регистрация в електронната информационна система за документооборот.

(4) Искането на потребител за административни услуги, внесено устно, се отразява в протокол (приложение № 1), който се подписва от заявителя и от служител в приемната, съставил протокола, и се регистрира по реда на ал. 3. В протокола се отбелязват пълното име и адресът на гражданина, от който изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на Закона за електронното управление, електронен адрес съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс - ако разполага с такива.

(5) Не може да се изисква предоставяне на информация или документи, които са налични в Областна дирекция „Земеделие" – Враца или при друг орган, а се осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

(6) За образуваната преписка на вносителите на заявления се дава входящ номер.

(7) Не се образува преписка по заявления, към които не са посочени пълното име и адресът на гражданина или седалището на организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис на заявителя или на упълномощено лице.

(8) Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

 (9) Разпределянето на заявленията по ал. 1 се извършва в деня на регистрирането им.

**Чл. 6** (1) Ръководителят на административното звено, към когото е насочена преписката, отговаря за изготвянето й в определените срокове.

(2) Срокът за издаване на административния акт е 14 дни от датата на регистриране на заявлението при спазване на разпоредбите на чл. 57 и следващите от АПК.

**Чл. 7** В случаите когато исканията на гражданите са неоснователни и незаконосъобразни, извършването на административната услуга се отказва с мотивиран акт.

**Чл. 8** (1) Издаването на акта, съответно отказа за издаването му, се съобщава по реда на чл. 18а от АПК в тридневен срок от издаването му на всички заинтересовани лица, включително на тези, които не са участвали в производството.

(2) Съобщаването може да се извърши чрез устно уведомяване за съдържанието на акта, което се удостоверява с подпис на извършилото го длъжностно лице в специален дневник или с отправяне на писмено съобщение чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или по факс, ако страната е посочила такива.

(3) Заявителят се уведомява за издаването на акта, съответно отказа за издаването му от административното звено, водещо по предоставянето на услугата. Когато някое от заинтересованите лица не е намерено на посочения от него адрес, съобщението се поставя на таблото за обявления, в Интернет страницата на съответния орган или се оповестява по друг обичаен начин.

**Чл. 9** Издадените актове по извършените от Областна дирекция „Земеделие" - Враца административни услуги се връчват в приемната лично на заявителя срещу представена лична карта, на пълномощник на заявителя срещу представено пълномощно или се изпращат чрез лицензиран пощенски оператор с обратна разписка, по куриер или по електронен път.

**Чл. 10** (1) Дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси" при Областна дирекция „Земеделие" – Враца организира поставянето на списък на видовете административни услуги (приложение № 4) и необходимите документи за извършването им на официалното табло за обявления на Областна дирекция „Земеделие" - Враца. Информацията се публикува на електронната страница на дирекцията.

(2) При промени, свързани с предоставяните административни услуги, административните звена, които са водещи за предоставянето на съответна

услуга, са длъжни да информират звеното за административно за обслужване за настъпилите промени в 3-дневен срок от влизане в сила на акта, от който произтичат промените, с цел вписването им в Регистъра на услугите и отразяването им на електронната страница и на официалното табло за обявления на Областна дирекция „Земеделие" - Враца.

**РАЗДЕЛ IV**

**РЕГИСТРИРАНЕ НА ВХОДЯЩИ И ИЗХОДЯЩИ ПРЕПИСКИ ПО**

**ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 11** (1) Постъпилите в Областна дирекция „Земеделие" - Враца жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират в деня на постъпването им и се разглеждат по ред, установен с Административно процесуалния кодекс и Вътрешните правила за прилагане на процедурите за проверка, разкриване и докладване на сигнали за корупция в Областна дирекция „Земеделие" - Враца.

(2) Решение по сигнал или предложение се взема най-късно в 2- месечен срок от постъпването му. 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.

**РАЗДЕЛ V**

**ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА**

**АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Чл. 12** На интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие" - Враца се публикува анкета с цел проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги (приложение № 3).

**Чл. 13** Резултатите от попълнените анкети се анализират най-малко веднъж в годината от звеното за административно обслужване. За извършения анализ се изготвя доклад, който се предоставя на директора на Областна дирекция „Земеделие" - Враца.

**РАЗДЕЛ VI**

**ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ЗВЕНОТО**

**ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 14** При изпълнение на служебните си задължения служителите са длъжни да:

1. носят отличителни знаци със снимка и имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежат;

2. се идентифицират със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. предоставят информация само относно:

а) движението на преписката;

б) установени непълноти в документацията;

в) срок за изпълнение;

г) причините, наложили забавянето;

4. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

5. отговарят на запитвания от общ характер и да насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

6. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за извършване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението;

7. приемат и регистрират заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

8. приемат заявления и да регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

9. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

10. насърчават потребителите за използване според възможностите им на различни комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс и др.;

11. разясняват начина на плащане на заявената административна услуга;

12. канят потребителя на административните услуги да попълва анкетната карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги;

13. изготвят периодични справки, отчети и анализи за извършените административни услуги;

14. спазват Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация и Хартата на клиента.

**РАЗДЕЛ VII**

**СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 15** В Областна дирекция „Земеделие" - Враца се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

(1) за отговор на запитвания от общ характер, постъпили по пощата и на официалната електронна поща на министерството - до 7 дни, а когато е необходимо проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни.

(2) за препращане на предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън компетентността на дирекцията - 7 дни.

**Чл. 16** Служителите от административните звена в структурата на Областна дирекция „Земеделие" - Враца предоставят на служителите извършващи административните услуги, незабавно информация и/или документи, когато те са необходими за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване.

**Чл. 17** За постигане на добра координация и взаимодействие служителите от звеното за административно обслужване и експертите извършващи административни услуги:

(1) периодично обменят опит и информация;

(2) идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализи на постъпилите по различните комуникационни канали предложения на потребителите и изследването на тяхната удовлетвореност, в т.ч. и получените на електронен адрес odzg\_vraca@mzh.government.bg,предложения във връзка с предоставяните услуги;

(3) представят данни за изготвяне отчета на Областна дирекция „Земеделие" - Враца за състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване.

(4) периодично извършват анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

**Чл. 18** (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до компетентния орган се извършва по реда на АПК.

Компетентният орган:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при него, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл. 30 АПК;

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 7, ал. 4 от Наредбата за административно обслужване;

5. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 7, ал. 4 от Наредбата за административно обслужване;

6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни.

(2) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

**Чл. 19** (1) Заявяването на услугата пред административния орган, който участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец ( приложение № 2). В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа по ал. 1;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт съгласно чл. 7, ал. 4 Наредбата за административно обслужване.

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителят заплаща на органа по ал. 1 съответната такса в брой или по банков път, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;

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

3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

(4) В настоящото производство органът по ал. 1 не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(5) По искане на органа по ал. 1 компетентният орган му предоставя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от административния орган, който участва в производството.

**Чл. 20**  Административният орган по чл. 14в, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване;

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 14в, ал. 3;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на органа по чл. 14в, ал. 1.

**ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА**

§1. За неуредените в тези правила случаи се прилагат действащите нормативни актове.

*Протокол за устно заявление*

*Приложение № 1 към чл. 5, ал. 4*

*от Вътрешни правила за административно обслужване*

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ВРАЦА**

**ПРОТОКОЛ**

 Днес, служителят…………………………………………………….на длъжност в

……………………………………………………………………………………………………………………………….

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол в уверение

на това, че заявителят…………………………………………………………………………………………

с постоянен или настоящ адрес: гр./с………………………ул. (ж.к.)……………………….

Тел………., факс……………., електронна поща……………………………………………………..

устно заяви искане за:………………………………………………………………………………………

Заявителят изрази желанието си издаденият административен акт да бъде получен:

 □ Чрез лицензиран пощенски оператор

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при

получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите

да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен

акт да бъде изпратен:

□ като вътрешна препоръчана пощенска пратка

□ като вътрешна куриерска пратка

□ като международна препоръчана пощенска пратка

□ Лично от звеното за административно обслужване

□ По електронен път на електронна поща

 Длъжностно лице: Заявител:

 (подпис) (подпис)

*Приложение № 2*

*към чл. 19, ал. 1*

**ДО ДИРЕКТОРА**

**НА ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ” – ВРАЦА**

**ЗАЯВЛЕНИЕ ЗА КОМПЛЕКСНО**

**АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

От ..........................................................................................................................................

.........................................................................................................................................,

постоянен или настоящ адрес: гр./с. ............................................................................................,

ул. (ж.к.) .........................................................., тел. ........................., факс....................................,

електронна поща .............................................................................................................................

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

..........................................................................................................................................

(*посочва се наименованието на административната услуга*)

Услугата се предоставя от ..............................................................................................................

..........................................................................................................................................

(*посочва се органът, компетентен да издаде административния акт*)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1. ..........................................................................................................................................

2. ..........................................................................................................................................

3. ..........................................................................................................................................

4. ..........................................................................................................................................

 5. ..........................................................................................................................................

(*посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането*)

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

 ..........................................................................................................................................

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

* като вътрешна препоръчана пощенска пратка
* като вътрешна куриерска пратка
* като международна препоръчана пощенска пратка

 Лично от звеното за административно обслужване

 По електронен път на лична електронна поща

……………………………………………………………………………. чрез сигурно електронно връчване

Приложени документи:

 Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

 Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

 Документ за платена такса, ако такава се изисква.

|  |  |
| --- | --- |
| Дата:Гр./с. ...................................... |  Подпис: (………………………) |

*ОД „Земеделие“ – Враца, като администратор на лични данни, обработва лични данни за изпълнение на правно задължение, или за упражняване на официални правомощия регламентирани в Административнопроцесуалния кодекс, Наредбата за административно обслужване и Вътрешните правила на ОД „Земеделие“ - Враца.*