



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието
Главен секретар

ЗАПОВЕД

№ РД09-167 / 13.02 2023 г.

На основание чл. 5а, ал. 1 от Закона за администрацията, чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (обн., ДВ, бр. 78 от 2006 г.), чл. 46, ал. 2 от Устройствения правилник на Министерството на земеделието, храните и горите, приет с Постановление № 260 на Министерския съвет от 2019 г. (обн., ДВ, бр. 82 от 2019 г.), и одобрен доклад № 93-285 от 13.02 2023 г.

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Министерството на земеделието, съгласно приложението.
2. Вътрешните правила по т. 1 са неразделна част от Системите за финансово управление и контрол на Министерството на земеделието.
3. Отменям Заповед № РД09-845 от 26.10.2020 г. за утвърждаване на Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Министерството на земеделието, храните и горите.

Настоящата заповед да се сведе до знанието на съответните длъжностни лица за сведение и изпълнение.

АЛЕКСАНДЪР НЕЙЧЕВ
Главен секретар



Приложение към Заповед № Р2009-167 на министъра
на земеделието от 12.02.2023

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В МИНИСТЕРСТВОТО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО**

София, 2023 година

Г л а в а п ъ р в а
ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. (1) Настоящите вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Министерството на земеделието (министерството), наричани по-долу за краткост „правилата“, уреждат:

1. организацията на работата по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления за предоставяне на административни услуги, запитвания, жалби и протести на физически и юридически лица;

2. взаимодействието на звената в министерството във връзка с осъществяване на административното обслужване на физически и юридически лица;

3. извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини на плащане;

4. предоставяне информация на гражданите, относно административните услуги и начините за тяхното заплащане.

(2) Правилата се прилагат за всички звена на министерството, предоставящи административни услуги, доколкото в закон не е предвидено друго.

(3) Специфичните дейности при предоставянето на конкретни административни услуги се уреждат във вътрешните правила за организацията и дейността на отговорните звена.

Чл. 2. (1) При извършване на административно обслужване се спазват принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Закона за администрацията /ЗА/, Наредбата за административното обслужване /НАО/, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (обн., ДВ. бр. 78 от 2006 г.) и Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация /КПСДА/.

(2) Служителите в звената, които извършват дейности по предоставянето на административни услуги на гражданите и бизнеса, са длъжни да спазват установените принципи, посочени в актовете в ал. 1, както и да:

1. предоставят пълна, ясна и общоразбираема, точна и достоверна информация за предоставяните услуги;

2. предоставят информация за различните форми на достъп до услугите;

3. не уронват престижа на министерството и да не пораждат съмнения, относно безпристрастността при предоставянето на услугите;

4. изпълняват всички изисквания за комплексно административно обслужване, заложиени в АПК.

Чл. 3. Административното обслужване се осъществява при спазване на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27

април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (ОВ L 119, 04.05.2016 г.), Закона за защита на личните данни и на другите нормативни актове в областта на защитата на личните данни.

Г л а в а в т о р а

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

Информация за услугите

Чл. 4. (1) Министерството на земеделието предоставя общи и специфични административни услуги.

(2) Общи административни услуги вписани в Регистъра на услугите с уникален идентификатор са:

1. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация;
2. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2), въз основа на ведомостите на министерството и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива;
3. 2133 Издаване на удостоверения за осигурителен стаж (УП-3) на осигурявани лица, въз основа на ведомостите на министерството и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива.

(3) Специфични административни услуги са:

1. издаване на административни актове, при упражняване на нормативно установени права;
2. издаване на документи, във връзка с установени регистрационни режими;
3. издаване на документи, във връзка с установени лицензионни режими.

Чл. 5. (1) Информация за предоставяните от министерството административни услуги може да бъде получена от:

1. Центъра за административно обслужване.
2. Интернет страницата на министерството на интернет адрес <https://www.mzh.government.bg/bg/uslugi/>.
3. Регистъра на услугите на интернет страницата на Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията на интернет адрес https://iisda.government.bg/adm_services/services/.
4. Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги на интернет адрес <https://egov.bg>.
5. Публикуваните стационарни телефони за връзка за комуникация с потребителите, на които се предоставя административно обслужване в рамките на

обявеното работно време, с обявена стойност на телефонното обаждане: 02/ 985 11 383 и 02/ 985 11 384.

Чл. 6. Министерството на земеделието предоставя административни услуги, вписани в Регистъра на услугите с уникален идентификатор и наименованието на административната услуга, както следват:

1. 265 Изменение на решение на Комисията за земеделските земи и решение, постановено по отменения закон за опазване на обработваемата земя и пасищата;
2. 266 Издаване на удостоверение за вписване в Регистъра на браншовите организации и националните браншови организации в горския сектор;
3. 472 Извършване на съгласувателна процедура за отдаване под наем на язовири – публична общинска собственост;
4. 473 Предоставяне на цифрова информация от картата на възстановената собственост;
5. 474 Издаване на разрешение за бракуване на трайни насаждения с изтекъл/неизтекъл срок на амортизация;
6. 476 Издаване на решение за временно ползване на земеделска земя;
7. 694 Издаване на разрешително за извършване на обучение за придобиване на правоспособност за работа със земеделска и горска техника;
8. 762 Издаване на лицензия за внос на земеделски продукти от трети страни AGRIM;
9. 763 Предаване на хидромелиоративната инфраструктура на съдебно регистрираните сдружения за напояване;
10. 888 Издаване на решение за разрешаване включване в регулация на поземлени имоти;
11. 889 Предоставяне на копия от цифровата ортофото карта на страната;
12. 890 Вписване в информационна база данни на производители, на преработватели и търговци на земеделски продукти и храни, произведени по правилата на биологичното производство;
13. 1095 Учредяване на ограничени вещни права върху имоти от държавния поземлен фонд;
14. 1096 Утвърждаване на площадка и/или трасе за проектиране;
15. 1097 Промяна на предназначението на земеделските земи за неземеделски нужди;
16. 1098 Регистрация на развъдни ферми и стопанства за производство на чистопороден и хибриден материал от птици;
17. 1100 Издаване на разрешение за намаляване/увеличаване на преходния период за преминаване към биологично производство;
18. 1195 Издаване на разрешение за промишлена обработка на тютюн;

19. 1345 Одобряване на контролни органи за извършване на контрол за съответствие на земеделски и хранителни продукти с географски означения и храни с традиционно специфичен характер;
20. 1443 Регистрация на развъдни ферми и стопанства за производство на чистопороден и хибриден материал от свине;
21. 1571 Издаване на решение за разрешаване включване отново в границите на застроителния и регулационен план;
22. 1572 Издаване на разрешение за отглеждане на растения от рода на конопа (канабис), със съдържание под 0,2 тегловни процента на тетрахидроканабинол, определено в листната маса, цветните и плодните връхчета;
23. 1803 Одобряване на документите предоставени от учредителния комитет на сдружения за напояване и издаване на заповед за откриване на процедура по учредяване на съответното сдружение за напояване;
24. 1807 Продажба на прилежащи площи към сгради или съоръжения в стопанските дворове на бившите ТКЗС;
25. 1875 Одобряване на уставите на сдруженията за напояване;
26. 1882 Отмяна на решение на Комисията за земеделските земи и решение, постановено по отменения закон за опазване на обработваемата земя и пасищата;
27. 2221 Одобряване на заявление-спецификация за вписване на храна с традиционно специфичен характер в европейския регистър на храните с традиционно специфичен характер;
28. 2322 Одобряване на заявление-спецификация за вписване на географско означение на земеделски или хранителен продукт в европейския регистър на защитените географски означения на земеделски или хранителни продукти;
29. 2344 Издаване на разрешение за извършване на развъдна дейност от развъдните организации;
30. 2353 Издаване на разрешение и извършване на контрол и сертификация на биологичното производство;
31. 2355 Признаване на организация на производители на плодове и зеленчуци;
32. 3164 Признаване на организация на производители на мляко и млечни продукти;
33. 3240 Признаване на асоциация на организации на производители на земеделски продукти;
34. 3241 Признаване на асоциация на организации на производители на плодове и зеленчуци;
35. 3251 Признаване на асоциация на организации на производители в сектора на млякото и млечните продукти;
36. 3242 Признаване на междубраншова организация в сектора на млякото и млечните продукти;

37. 3243 Признаване на междубраншова организация в сектора на плодовете и зеленчуците и другите земеделски продукти;
38. 2733 Издаване на лицензия на вносител за внос на семена от коноп, непредназначени за посев;
39. 2793 Регистрация на първи изкупвачи на сурово краве, овче, козе и биволско мляко;
40. 2177 Признаване на организация на производители на земеделски продукти и на група на производители на земеделски продукти;
41. 1358 Издаване на европейски сертификат за одобряване на типа на система, компонент или отделен технически възел за колесен трактор, верижен трактор, ремарке или сменяема прикачна техника;
42. 2200 Издаване на удостоверение за съответствие на употребявана техника;
43. 1585 Издаване на европейски сертификат за одобряване на типа на нов верижен трактор;
44. 1357 Издаване на европейски сертификат за одобряване на типа на нов колесен трактор;
45. 900 Издаване на европейски сертификат за одобряване на типа на ново ремарке;
46. 1113 Издаване на европейски сертификат за одобряване на типа на нова сменяема прикачна техника;
47. 700 Издаване на свидетелство за правоспособност за работа със земеделска и горска техника;
48. 2928 Признаване на организации на производители на продукти от риболов и/или на продукти от аквакултури, асоциации на организации на производители и междубраншови организации в сектора на рибарството;
49. 3050 Одобряване на планове за производство и предлагане на пазара на продукти от риболов и/или на продукти от аквакултури.

Раздел II

Организация на дейността по предоставяне на административни услуги

Чл. 7. (1) Дейностите по организацията на административното обслужване се осъществяват от служители на дирекция „Административно обслужване“.

(2) Административното обслужване се извършва в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на граждани в сградата на министерството, на адрес: бул. „Христо Ботев“ № 55.

(3) Работното време на служителите от фронт-офиса е от 9.00 до 17.30 часа без прекъсване.

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното

продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Чл. 8. (1) Дейностите по извършването на административни услуги в министерството се осъществяват от служители на дирекциите с предвидени функционални задължения за тази дейност.

(2) Служителите в ЦАО:

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език, включително по телефона;

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

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установения ред в настоящите правила и във Вътрешните правила за обмена на документи по електронен път и документи на хартиен носител в Министерство на земеделието;

4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

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

6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за предоставяне на административна услуга, по предварително изготвен контролен списък;

7. дават информация за хода на работата по преписката;

8. осъществяват връзка с останалите звена от администрацията на министерството, съобразно компетентността им, по повод предоставяните административни услуги;

9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. разясняват начините за плащане на таксите, определени за предоставяне на съответните административни услуги;

11. насърчават потребителите да изразяват мнения и препоръки, относно качеството на предоставяните административни услуги, като използват различни комуникационни канали – посещение на място, поща, електронна поща, телефон, факс, попълване на анкетна карта и др.;

12. спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно Хартата на клиента и КПСДА;

13. носят отличителни знаци със снимка, собствено и фамилно име, длъжност, администрацията и звеното към, което принадлежат;

14. идентифицират се при телефонни обаждания, представяйки се с името си, длъжността си и наименованието на администрацията, в която работят;

15. спазват правилата за комуникация с потребителите определени в т. 8 от приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО.

(3) Служителите от ЦАО могат да изискват своевременно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в министерството, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи, при административно обслужване на място.

(4) Всички звена на министерството предоставят на ЦАО цялата необходима актуална информация и/или документи, за изпълнение на функциите му по ал. 2, като при необходимост консултират потребителите за условията и реда, при предоставяне на съответната административна услуга.

(5) Специализираните звена, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, изготвят и предоставят на ЦАО контролния списък по ал. 2, т. 6, като при промени своевременно го актуализират.

(6) Служителите от звеното за административно обслужване ежегодно преминават обучения за повишаване на квалификацията, както и специализирано обучение за работа с хора с увреждания и обучение за комуникация с потребителите.

Чл. 9. (1) Заявяването на административни услуги на място се извършва в ЦАО.

(2) Министерството предоставя възможност за заявяване на административни услуги, подписани с квалифициран електронен подпис (КЕП), чрез:

1. Официалната електронна поща на министерството: edelovodstvo@mzh.government.bg;

2. Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), поддържана от Министерството на електронното управление (МЕУ), която представлява препоръчана електронна поща: <https://edelivery.egov.bg/>;

3. Документен портал, публикуван на официалния сайт на министерството в рубриката „Електронно деловодство“: <https://www.mzh.government.bg/bg/uslugi/dokumenten-portal/>;

4. Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги на МЕУ на интернет адрес: <https://egov.bg>.

(3) Начините за подаване на електронни документи от граждани и организации са съобразени с условията и реда, посочени в Наредбата за общите изисквания към информационните система, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (обн., ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

(4) В публикуваната информация за всяка административна услуга са описани и начините на предоставянето ѝ.

(5) За административните услуги, които могат да се предоставят чрез лицензиран пощенски оператор е осигурена възможност заявителят да посочи точен адрес за получаване на административния акт/резултата от услугата.

Чл. 10. (1) Срокът за отговор на запитвания от общ характер, получени чрез електронен адрес mail@mzh.government.bg, minister@mzh.government.bg и hartanaklienta@mzh.government.bg в министерството, е до 5 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.

(2) Времето необходимо за получаване на информация и консултация във връзка с административното обслужване при посещение в ЦАО на министерството – до 20 мин.

(3) Срок за препращане на предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън компетенциите на министерството – до 7 дни.

(4) Срок за разглеждане на сигнали и предложения – до 2 месеца от постъпването им. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът на вземане на решение може да бъде удължен до 4 месеца – при предложение и до 1 месец – при сигнал, за което писмено се уведомява подателя.

(5) За съобщаване на решение по сигнал или предложение – до 7 дни от постановяването му.

(6) Сроковете по ал. 1 са задължителни, освен в случаите, за които има нормативно определени срокове.

Чл. 11. (1) На потребителите на административни услуги се осигурява съдействие, съгласно чл. 28 от АПК, информация за извършваните административни услуги, за реда и условията по предоставянето им, начините на плащане и възможностите за осъществяване на комплексно административно обслужване.

(2) Информацията за административното обслужване е:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

(3) Информацията върху указателните табели, в сградата на министерството и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

(4) Заплащането на дължимите цени и такси за предоставяне на административни услуги се извършва по банков път по сметка на Министерство на земеделието при БНБ - IBAN: BG97 BNBG 9661 3000 1500 01, BIC: BNBGBGSD.

Чл. 12. (1) Директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на административни услуги, носят отговорност за организиране

предоставянето им и по електронен път, освен в случаите, когато с нормативен акт не е утвърдена формата за извършване на отделните действия и/или издаване на съответните административни актове.

(2) Когато предписаната от закона особена форма за предоставяне на дадена административна услуга има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на конкретната услуга, са длъжни да организират и осигурят възможност за това предоставяне по електронен път.

(3) За всяка административна услуга, която се предоставя и електронно, допълнително се предоставя информация за това в Административния регистър по чл. 61 от ЗА, интернет страницата на министерството, както и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги, поддържан от МЕУ.

Раздел III

Ред за регистрация и движение на заявления за административни услуги, искания, жалби, протести, сигнали и предложения

Чл. 13. (1) Заявления за предоставяне на административни услуги се подават писмено или устно на гише „Деловодство“ в ЦАО на министерството. Заявления и приложенията към тях, внесени писмено, се приемат на ръка, чрез пощенски оператор, чрез куриерски услуги, електронна поща, факс.

(2) Служителите от дирекция „Административно обслужване“ регистрират заявленията в автоматизираната информационна система за управление на документооборота в министерството (АИС), с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за осъществяване на административното обслужване. Насочването и предаването на регистрираните заявления се извършва по реда на Вътрешните правила за обмена на документи по електронен път и документи на хартиен носител в министерството.

(3) Исканията на потребителите на административни услуги, внесени устно, се отразяват в протокол, приложение № 1, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, съставило протокола, след което се регистрират, насочват и предават по реда на ал. 2. Протоколът се предоставя в ЦАО и на интернет-сайта на министерството.

(4) Неправилно подадените искания/заявления за извършване на административни услуги се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

Чл. 14. (1) Сигналите, предложенията и запитванията се подават на гише „Деловодство“ в ЦАО на министерството, като приемането им се извършва на ръка, чрез

пощенски оператор, чрез куриерски услуги, по електронна поща, чрез ССЕВ, Документен портал и факс.

(2) Служителите от дирекция „Административно обслужване“ регистрират постъпващите предложения, сигнали и запитвания в АИС. Насочването и предаването на регистрираните заявления се извършва по реда на Вътрешните правила за обмена на документи по електронен път и документи на хартиен носител в министерството.

(3) Обработването на лични данни се извършва в съответствие с изискванията на Общия регламент относно защитата на данните, Закона за защита на личните данни и на другите нормативни актове в областта на защита на личните данни.

(4) Сроковете за отговор на постъпилите предложения, сигнали и запитвания са определени в АПК.

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

Чл. 15. (1) Запитванията от общ характер, получени на изброените в чл. 10, ал. 1 електронни адреси, се регистрират в отделен регистър, от служителя в дирекция „Административно обслужване“, който има функции и компетентности във връзка с административното обслужване.

(2) С писмо на директора на дирекция „Административно обслужване“ запитванията се изпращат до компетентното звено за изготвяне на отговор.

(3) Отговорът на компетентната структура се предоставя на дирекция „Административно обслужване“, която уведомява подателя по предпочитания от него начин – по поща, по електронна поща, по факс или на ръка.

Чл. 16. (1) Издаденият индивидуален административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път, съгласно Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) В публикуваната информация за всяка административна услуга са описани приложимите начини на получаване на акта/резултата от услугата.

(3) Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от министерството до заявителя са за сметка на министерството.

Раздел IV

Организация на работа със заявления за достъп до обществена информация

Чл. 17 . (1) Заявленията за достъп до обществена информация, постъпили по поща, по факс и на ръка на гише „Деловодство“ в ЦАО на министерството, се

регистрират в АИС от служителите на дирекция „Административно обслужване“.

(2) Служителите по ал. 1 регистрират заявленията в АИС със създаден за този вид документи индекс и ги насочват към директора на дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ за изготвяне на отговор.

(3) Директорът на дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ отговаря за изпращането на отговор на заявителя в съответствие с изискванията и сроковете, определени със Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/.

(4) Редът за разглеждане на искания по ЗДОИ е определен с Вътрешни правила за организация на дейността относно достъпа до обществена информация в министерството.

Раздел V

Организация на работата със заявления за комплексно административно обслужване

Чл. 18. (1) Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор или факс. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Заявленията по ал. 1 се регистрират в АИС от служители на дирекция „Административно обслужване“. Регистрираните заявления се насочват и предават на компетентното административно звено.

Чл. 19. (1) Министерство на земеделието взаимодейства с другите административни органи при предоставяне на комплексното административно обслужване.

(2) Заявление, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до министерството, в качеството му на компетентен орган и административен орган, който участва в производството по предоставяне на административната услуга:

1. подаването на заявление до министерството, в качеството му на компетентен орган се извършва съгласно образец на заявление, определен за всяка административна услуга.

2. подаването на заявление до министерството, в качеството му на административен орган, който участва в производството по предоставяне на административна услуга, се извършва съгласно образец на заявление, приложение № 2;

(3) Заявленията се предоставят на гише „Деловодство“ в ЦАО на граждани и са достъпни като образци на интернет страницата на министерството.

(4) Ръководителят на структурното звено, към което са насочени заявленията по ал. 2, отговаря за осъществяването на комплексно административно обслужване в съответствие с разпоредбите и сроковете, посочени в АПК и НАО.

(5) Служителите, предоставящи административната услуга могат да изискат своевременно информация или документи от други звена в министерството, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на административно обслужване на място.

(6) Служителите в министерството, при поискване от друга администрация, предоставят във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 7 работни дни, информация и документи, необходими за извършване на комплексна административна услуга.

Чл. 20. (1) При подадено заявление за комплексно административно обслужване, дирекциите, отговорни и компетентни за предоставянето на съответната административна услуга, извършват проверка, относно редовността на подаденото заявление, като проверяват наличието на следното съдържание в заявлението:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде съответния административен акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени от министерството до компетентния орган;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт;

4. приложения:

а) попълнено заявление до компетентния орган по утвърден от него образец за съответната услуга/индивидуален административен акт;

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

в) документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е извършено по електронен път.

(2) Дирекциите по ал. 1 изготвят информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени на компетентния орган в сроковете за издаване на индивидуалния административен акт и/или извършване на съответната административна услуга и изпращат преписката от името на ресорния заместник-министър/главния секретар на министерството до компетентния орган, като го информират за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалния административен акт или на резултата от услугата. Пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на министерството.

(3) Когато заявлението за комплексно административно обслужване не е подписано и при съмнение дали то е подадено от посочения в него гражданин или организация, компетентната дирекция изисква неговото потвърждение, със

собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок, преписката (производството) се прекратява.

(4) Когато искането не отговаря на изискванията на АПК, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това, с указание, че при неотстраняването им преписката (производството) ще бъде прекратено. В този случай, срокът за извършване на действията по ал. 2 започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

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

Раздел VI

Служебно начало и взаимодействие с други административни структури

Чл. 21. (1) Министерство на земеделието служебно осигурява всички издавани от него документи, необходими за предоставяна от министерството административна услуга.

(2) Министерство на земеделието осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

(3) Когато закон предвижда, министерството служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

(4) Министерството на земеделието е регистрирано като потребител в Средата за междурегистров обмен (RegiX), поддържана от МЕУ, като са определени служители с права и отговорности за извършване на съответните справки. Получените данни чрез RegiX, от първичните администратори на данни, са валидни за процедурите, по предоставяне на административни услуги.

Чл. 22. Директорите на дирекции, носят отговорност за организиране на служебното начало в министерството, при извършването на административни услуги от компетентността им.

Чл. 23. (1) Контролът по изпълнение на задълженията на служителите, във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги (директори на дирекции) и от главния секретар на министерството. Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 2, ал. 2 и на останалите такива по настоящите правила.

(2) Директорите на дирекции, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

Чл. 24. Нарушенията на задълженията на служителите за изпълнение на административното обслужване се установяват от Инспектората на министерството.

Г л а в а т р е т а

РЕД ЗА ВПИСВАНЕ И АКТУАЛИЗИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА В ИНТЕГРИРАНАТА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 25. (1) Административните услуги, предоставяни от министерството се заявяват за вписване в Регистъра на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(2) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, корекции в наименованието или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекцията, предоставяща услугата прави предложение в 5-дневен срок до главния секретар, който възлага на директора на дирекция „Административно обслужване“ да извърши заявяването на обстоятелствата по електронен път чрез ИИСДА.

(3) Заявяването за вписване в Регистъра на услугите се извършва в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативния акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административната услуга.

(4) Вписването в Регистъра на услугите на изискуемата информация, съгласно Наредбата за административния регистър, приета с Постановление № 14 на Министерския съвет от 2016 г. (обн., ДВ, бр. 8 от 2016 г.), както и промените в нея се извършва от служители, определени със заповед на министъра на земеделието, в срок 3 дни от деня на вписването, съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

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

(6) Актуализацията на задължителната информация на интернет страницата на министерството за административните услуги се извършва от дирекция „Административно обслужване“, по искане на дирекциите, предоставящи услугите съгласно нормативните изисквания, посочени в приложение № 3 на настоящите Вътрешни правила.

(7) Вписаната информация за всяка една от предоставяните административни услуги във всички информационни средства трябва да съдържа и останалата нормативно приложима информация, посочена в приложение № 3 на настоящите Вътрешни правила.

Чл. 26. (1) Отговорността за цялостната организация, по актуализация на информацията е на директорите на дирекциите, предоставящи административните услуги и на директора на дирекция „Административно обслужване“.

(2) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7-дневен срок от влизането в сила на промените в нормативните актове, освен ако в нормативния акт не е указан друг срок.

(3) Актуализацията на информацията се извършва едновременно във всички информационни средства посочени в чл. 25.

(4) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни и регистри са в съответствие с вписаните такива в Регистъра на услугите на Административния регистър.

(5) Директорите на дирекции, съобразно своята компетентност и в изпълнение на чл. 17 от НАО са длъжни писмено да информират директора на дирекция „Административно обслужване“:

1. за настъпили нормативни промени, свързани с предоставянето на административна услуга, в тридневен срок от публикуването на промяната в „Държавен вестник“ и за необходимост от предприемане на действия в неговата компетентност;

2. за предприети действия по актуализацията на информацията за административната услуга, в тридневен срок от публикуването ѝ.

(6) Контролът по изпълнението на задълженията по този раздел се извършва от главния секретар на министерството.

Г л а в а ч е т в ъ р т а

ПРАВИЛА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 27. (1) Логото и слоганът на държавната администрация, съгласно приложение № 4 от НАО, се използва от министерството и се поставя на:

1. отличителните знаци и/или материалните носители по чл. 20, ал. 1, т. 6 от НАО и съгласно приложение № 7 към чл. 20, ал. 1, т. 6 от НАО;

2. указателни табели на входа на сградата;

3. неофициална кореспонденция, поздравителни адреси и др.;

4. папките, рекламните и протоколните материали на министерството;

5. интернет страницата на министерството;

6. кутиите за мнения, коментари и анкетни кутии;

7. хартата на клиента.

(2) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможностите за използване и на други символи от администрацията.

Г л а в а п е т а

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 28. (1) За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на министерството и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
8. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

(2) Анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на анкетна карта на място в ЦАО и пускане в нарочно определена и обозначена кутия, съгласно приложение № 4.

(3) Осигурено е място в ЦАО в сградата на министерството за осъществяване на директен контакт на потребителите на административни услуги с експерти от министерството.

(4) Обявени са телефонни номера, факс и електронен адрес на министерството за предоставяне на информация във връзка с административното обслужване.

(5) Създадена е възможност за проследяване движението на преписка, онлайн на официалния интернет сайта на министерството в рубриката „Електронно деловодство“, подрубрика „Проверка на документ“.

Чл. 29. (1) Набраната информация по методите за обратна връзка по чл. 28, ал. 1 се използва за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване, за изготвяне на периодични анализи за съществуващото положение и наличието на проблеми и за предлагане на решения за отстраняване на възникнали проблеми.

(2) Директорът на дирекция „Административно обслужване“ ежегодно, със свой доклад до министъра чрез главния секретар на министерството, уведомява за

резултатите от направения анализ и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, който се публикува на интернет страницата на министерството. В доклада се съдържа информация за предприетите действия от министерството за подобряване на административното обслужване и за резултатите от тях.

Чл. 30. Състоянието на административното обслужване в министерството се отчита веднъж годишно в ИИСДА от служител на дирекция „Административно обслужване“, определен със заповед на министъра.

ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. По смисъла на тези правила:

1. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

2. „Административна услуга“ е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) 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;

д) 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.

3. „Вътрешна административна услуга“ е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия.

4. „Електронен документ“ означава всяко съдържание, съхранявано в електронна форма, по-специално текстови или звуков, визуален или аудио-визуален запис.

5. „Квалифициран електронен подпис“ – усъвършенстван електронен подпис, който е създаден от устройство за създаване на квалифициран електронен подпис и се основава на квалифицирано удостоверение за електронни подписи;

6. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

7. „Ниво на предоставяне на услугата“ е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

а) ниво 1: Информация – предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси;

б) ниво 2: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;

в) ниво 3: Двустранна комуникация - заявяване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна идентификация на потребителите, освен ако със закон се допуска предоставяне на електронна административна услуга без идентификация;

г) ниво 4: Извършване на услуги от ниво 3, за които е осигурена възможност за електронно връчване и електронно плащане, ако за получаването на електронна административна услуга се дължат такси.

8. „Система за документооборот“ е всяка система, която се използва за вътрешен оборот на електронни документи в администрациите съгласно чл. 42 от Закона за електронното управление и/или за обмен на електронни документи между администрациите.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Министерство на земеделието се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

§ 3. Правилата влизат в сила от деня на утвърждаването им.

§ 4. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на издаването им.

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО

(наименование на администрацията)

ПРОТОКОЛ

Днесслужителят
на длъжност
в
(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че
заявителят
с постоянен или настоящ адрес: гр./с
ул. (ж.к.) , тел , факс ,
електронен адрес ,
устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

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 ЦАО
 - По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице:

Заявител:

.....
(подпис)

.....
(подпис)

**ДО
МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО**

ЗАЯВЛЕНИЕ

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.....

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

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

....., като
декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм 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 при компетентния орган

По електронен път на електронна поща

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:

(.....)

Задължителна информация относно предоставяните административни услуги

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор, съгласно Регистъра на услугите.
2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.
3. Органът, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.
4. Информация за Центъра за административно обслужване (ЦАО) и/или звената, които контактуват с потребителите и предоставят административно обслужване:
 - а) адрес и работно време;
 - б) електронен адрес за комуникация с потребителите;
 - в) телефони за комуникация с потребителите;
 - г) обозначение дали обявените телефони са стационарни или мобилни, безплатни или платени, като се посочват и съответните тарифи, с изключение на тарифите на телефонните разговори в дипломатическите и консулските представителства на Република България.
5. Срокът и процедурата по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изискванията и необходимите документи. В случай, че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.
6. Образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт.
7. Начини на заявяване на услугата.
8. Информация за предоставяне на услугата по електронен път:
 - а) ниво на предоставяне на услугата;
 - б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;
 - в) интернет адрес за служебно заявяване;
 - г) вид на услугата (първична или комплексна), като в случай че услугата е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;
 - д) средствата за електронна идентификация и нивото им на осигуреност - в случаите, когато идентификация се изисква при заявяване, заплащане и получаване на електронна услуга.
9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.
10. Такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане, включително възможността за извършване на картови плащания.
11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.
12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.
13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.
14. Начини на получаване на резултата от услугата.

15. За всеки от режимите (лицензионен, регистрационен, разрешителен или съгласувателен) освен обстоятелствата по т. 1 - 14 се вписват и:

- а) предметната област, за която се отнася;
- б) органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;
- в) електронният адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима.



АНКЕТНА КАРТА ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Анкетната карта е създадена, за да проучи удовлетвореността Ви като потребител на услуги, предоставяни в системата на министерството. Ще Ви бъдем благодарни, ако отделите няколко минути за попълването на въпросника, като маркирате отговора, който най-точно отразява Вашето мнение.

1. До каква степен считате, че достъпът Ви до нас е бил лесен и удобен?

- Напълно съгласен
Съгласен
Несъгласен
Напълно несъгласен

2. До каква степен сте доволни от бързината на обслужването?

- Много доволен (обслужване до 5 мин)
Доволен (обслужване до 15 мин)
Недоволен (обслужване до 20 мин)
Много недоволен (обслужване повече от 20 мин)

3. До каква степен сте доволни от възможността за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуга (телефон, факс, имейл, на място)?

- Много доволен
Доволен
Недоволен
Много недоволен

4. До каква степен сте доволни от получената информация (ясна, точна, разбираема) и качеството на търсения от Вас резултат?

- Много доволен
Доволен
Недоволен
Много недоволен

5. До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив към Вас?

- Напълно съгласен
Съгласен
Несъгласен
Напълно несъгласен

6. Какъв е предпочитаният от Вас начин на заплащане на услугата?

- В брой
По банков път
Картови плащания
Интернет банкиране

7. До каква степен считате, че получихте резултата от услугата в определеното време за извършването ѝ?

- Напълно съгласен
Съгласен
Несъгласен
Напълно несъгласен

8. До каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си?

- Напълно съгласен
Съгласен
Несъгласен
Напълно несъгласен
Услугата е безплатна

9. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

- Достъпът до информация
Качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота)
Отношението на служителите към клиентите
Професионалната квалификация на служителите
Друго, моля посочете