


ДЪРЖАВЕН
ФОНД
ЗЕМЕДЕЛИЕ

ДЪРЖАВЕН ФОНД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“

**Вътрешни правила за организация на
административното обслужване**

	ДЪРЖАВЕН ФОНД ЗЕМЕДЕЛИЕ	ДВОПК, ДП, ИНСПЕКТОРАТ	Версия 1 стр. 2 от 8
		Вътрешни правила за организация на административното обслужване	

Глава първа

Раздел I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Държавен фонд „Земеделие“ (наричани по-нататък Правилата) уреждат организацията, координацията и общото осигуряване на дейностите по предоставянето на административни услуги.

(2) Административното обслужване в ДФЗ се осъществява съобразно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията (ЗА), Наредбата за административно обслужване (НАО) и другите приложими нормативни актове и при съблюдаване на Устройствения правилник и Хартата на клиента на ДФЗ.

Раздел II

ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 2. Целта на настоящите правила е осигуряване на качествено административно обслужване на потребителите на административни услуги при спазването на законовите принципи и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информация за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. повишаване на прозрачността и подобряване на достъпа до информация на широката общественост;
7. качество на предоставяните услуги.

Чл. 3. Държавен фонд „Земеделие“, предоставя административни услуги, съгласно утвърдения Списък на унифицираните наименования на административните услуги, както следва:




1. издава Лицензия за износ или Сертификат за предварително фиксиране AGREX;
2. издава Удостоверение за възстановяване за продукти извън Приложение I;
3. издава Акт за одобрение на производителите на захар и изоглюкоза;
4. издава Акт за одобрение на заявител по схема „Училищен плод”;
5. издава уведомително писмо за извършена оторизация и изплатено финансово подпомагане по схемите и мерките за директни плащания;
6. издава уведомително писмо за извършена оторизация и изплатено финансово подпомагане по схемата за национално доплащане за тютюн;
7. издава уведомително писмо за извършена оторизация и изплатено финансово подпомагане по мярка 213 „Плащания по Натура 2000 и плащания свързани с Директива 2000/60/ЕО за земеделски земи” от Програмата за развитие на селските райони 2007 – 2013 г.;
8. издава уведомително писмо за извършена оторизация и изплатено финансово подпомагане по схема за подобряване на качеството на плодовете и зеленчуците, произвеждани в България;
9. издава Уведомително писмо за извършена оторизация и изплатено финансово подпомагане по реда на Наредба № 2 от 11.02.2010 г. за специалните изисквания за участие в одобрените схеми за национални доплащания и за специфично подпомагане;
10. издава уведомително писмо за извършена оторизация и изплатено финансово подпомагане по мярка 214 „Агроекологични плащания” (АЕП) от Програмата за развитие на селските райони (ПРСР) 2007-2013 г.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

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

 ДЪРЖАВЕН ФОНД ЗЕМЕДЕЛИЕ	ДВОПК, ДП, ИНСПЕКТОРАТ	Версия 1
	Вътрешни правила за организация на административното обслужване	стр. 4 от 8

Чл. 4. Административното обслужване в Държавен фонд „Земеделие” е организирано, както следва:

(1) Дирекция "Административно и стопанско обслужване" – отдел „Деловодство и архив”, което се намира на партера в Централното управление на ДФЗ на бул. "Цар Борис" III № 136, като работното време е при непрекъснат режим на работа от 9.00 до 17.30 часа всеки работен ден.

(2) Областните дирекции на ДФЗ – 28 бр., разположени в Благоевград, Бургас, Варна, Велико Търново, Видин, Враца, Габрово, Добрич, Кърджали, Кюстендил, Ловеч, Монтана, Пазарджик, Перник, Плевен, Пловдив, Разград, Русе, Силистра, Сливен, Смолян, София-град, София-област, Стара Загора, Търговище, Хасково, Шумен и Ямбол. Работното им време е от 9.00 до 17.30 часа всеки работен ден.

(3) Приемната се намира на партера в Централното управление на ДФЗ на бул. "Цар Борис" III № 136, като приемните дни са:

1. Директни плащания – сряда от 9.00 до 17.30 ч. Записването става на телефон: 02/81 87 589;

2. Селскостопански пазарни механизми – четвъртък от 13.00 до 17.00 ч. Записването става на следните телефони - за отдел „Плодове и зеленчуци” – 02/81 87 506; отдел „Търговски механизми” – 02/81 87 504 (захар) и 02/81 87 530.

(4) Служебните помещения, обособени за прием на граждани, са лесно достъпни за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 5. (1) Служителите от отдел “Деловодство и архив” в ЦУ и съответните служители в Областните дирекции на ДФЗ приемат и регистрират заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения, подадени писмено, устно или чрез електронната поща на ДФ „Земеделие” – www.dfz.bg, като:


(2) предоставят на гражданите картон с входящ номер и дата на регистриране на документите;

(3) насочват регистрираните преписки по компетентност към звеното, отговорно за извършването на съответната услуга или разглеждането на поставения въпрос във връзка с дейността на ДФЗ;

(4) извършват проверка за движението на регистрираните документи при посещение на гражданите на място;

(5) обработват изходящите документи.

Чл. 6. Служителите от структурните звена на ДФЗ осъществяват административното

	ДЪРЖАВЕН ФОНД ЗЕМЕДЕЛИЕ	ДВОПК, ДП, ИНСПЕКТОРАТ	Версия 1 стр. 5 от 8
		Вътрешни правила за организация на административното обслужване	

обслужване съобразно своята компетентност и в съответствие с изискванията и в сроковете, определени в нормативните актове и вътрешноадминистративните документи.

Раздел II

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ, ПОДАДЕНИ ДО ДЪРЖАВЕН ФОНД „ЗЕМЕДЕЛИЕ”

Чл. 7. Предложения до ДФЗ могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на ДФЗ и неговата администрация или за решаване на други въпроси в рамките на правомощията на ДФЗ съгласно Закона за подпомагане на земеделските производители и Устройствения правилник на ДФЗ.

Чл. 8. Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща. Когато е необходимо предложението или сигналът да бъдат подадени писмено или да отговарят на определени изисквания, на подателя се дават съответните разяснения.


Чл. 9. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление, нередности и измами, засягащи финансовите интереси на ЕС, или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на ДФЗ и длъжностни лица в нейната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 10. Сигналът, се класифицира като такъв, съдържащ твърдения за корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси, когато в него е/са използван/използвани един или повече от следните изрази: „корупция”; „конфликт на интереси”; „подкуп”; „парична облага”; даване/получаване на пари и/или друга облага”; „частен интерес” и др.

Чл. 11. При постъпил в ДФЗ сигнал, съдържащ твърдения за наличие на корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси, служителите на фонда са длъжни да предприемат действията и задълженията, регламентирани във Вътрешните правила за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси в ДФ „Земеделие”.

Чл. 12. (1) По анонимни сигнали не се извършва проверка.

(2) За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не се съдържат данни за идентифициране на подателя. Анонимни предложения и сигнали са и тези,

	ДЪРЖАВЕН ФОНД ЗЕМЕДЕЛИЕ	ДВОПК, ДП, ИНСПЕКТОРАТ	Версия 1 стр. 6 от 8
		Вътрешни правила за организация на административното обслужване	

получени по електронната поща на ДФЗ, в които не се съдържат данни за идентифициране на подателя и след указания в изпратено до подателя електронно писмо за предоставяне на необходимите идентификационни данни, не са предоставени такива.

Чл. 13. Сигналите за измами и корупционни практики се приемат по общия ред, съгласно утвърдените нормативни актове в ДФ „Земеделие” и на горещия телефон - 0700 106 16, както и на ел. поща signali@dfz.bg или на хартиен носител на място.

Глава трета

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 14. Обратната връзка с потребителите на административни услуги се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания, мнения и препоръки и други, във връзка с осъществяваната от ДФЗ дейност.


Чл. 15. Контактите с гражданите се осъществяват посредством следните средства: чрез подаване на похвали, оплаквания, мнения, препоръки и др. по реда за подаване на искания, заявления, жалби, протести, сигнали и предложения или чрез попълване на анкети.

Чл. 16. Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Чл. 17. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване се извършва на годишна база в ЦУ и областните структури на ДФЗ след приключване на период/кампания на прием на документи. Протоколите се събират от експертна комисия, а обобщените резултати се публикуват на интернет страницата на ДФЗ.

Чл. 18. Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се използват за подобряване на административното обслужване.

Чл. 19. Информационните и комуникационните средства за достъп се актуализират и оповестяват на интернет страницата на ДФЗ www.dfz.bg, както и в специални съобщения до медиите.

	ДЪРЖАВЕН ФОНД ЗЕМЕДЕЛИЕ	ДВОПК, ДП, ИНСПЕКТОРАТ	Версия 1
		Вътрешни правила за организация на административното обслужване	стр. 7 от 8

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 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. "Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ДФЗ се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 2. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 3. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ДФЗ

	ДЪРЖАВЕН ФОНД ЗЕМЕДЕЛИЕ	ДВОПК, ДП, ИНСПЕКТОРАТ	Версия 1
		Вътрешни правила за организация на административното обслужване	стр. 8 от 8

са утвърдени от изпълнителния директор и са задължителни за всички служители на ДФЗ.