

Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Изпълнителната агенция по почвените ресурси

УТВЪРДИЛ

**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР: _____
(Ц. ЧЕРНОГОРОВА)**

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ:

*С ВЪТРЕШНИТЕ ПРАВИЛА СЕ УРЕЖДАТ ОБЩИТЕ ПРАВИЛА НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ПРОЦЕДУРИТЕ, ПРИ КОИТО СЕ
ПРЕДОСТАВЯТ УСЛУГИТЕ ОТ АГЕНЦИЯТА ПО ПОЧВЕНИТЕ РЕСУРСИ*

Настоящите правила за организация на административното обслужване в Изпълнителната агенция по почвените ресурси (ИАПР) служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Административното обслужване в ИАПР се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК) и Хартата на клиента.

"Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от Агенцията:

1. Експертизи при спорове за качеството на земеделските земи по искане на ПК и други случаи при прилагане на ЗОЗЗ (съгласно ППЗОЗЗ и наредбите) и ЗСПЗЗ (съгласно указанията, утвърдени от Министерство на земеделието и горите).
2. Справки относно съответствието на категориите на земеделските земи по план за земеразделяне и дигиталната карта на почвената покривка.
3. Експертизи при промяна предназначението на земеделските земи, съгласно чл. 17 ал. 3 от ЗОЗЗ и Наредбата за категоризиране на земеделските земи при промяна на тяхното предназначение (ПМС 261 от 17.10.1996 г);
4. Категоризиране на рекултивирани земи, предназначени за земеделско ползване, съгласно чл. 24 ал. 1 от ППЗОЗЗ;
5. Издаване на копия от карта (или фрагмент) на почвената покривка - плотерни или хелиографни;
6. Изготвяне на прединвестиционни почвени проучвания на земеделски земи за изпълнение на инвестиционни проекти, в които по желание на възложителя се включва информация за:

- климатична и агроклиматична характеристика на района, на базата на данни от многогодишни наблюдения, извършени в метеорологични станции в страната;
- геоложка и геоморфоложка характеристика на района;
- характеристика на почвените различия, касаещи техните морфологични, физични, химични свойства и пригодността им за отглеждане на различни култури;
- карта на почвената покривка на района;

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Административното обслужване в ИАПР се осъществява от деловодител с непосредственото сътрудничество между отделните специализирани дирекции.

Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на Агенцията.

Работното време за работа с клиенти е всеки работен ден от 9,00 до 17,30 часа, без прекъсване. В случай, че в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на Административния център продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 ч

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Специализираните дирекции осигуряват информация за предоставяните административни услуги, за реда, организацията и видовете услуги извършвани от тях.

Информацията за административното обслужване следва да бъде:

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

Информация за предоставяните от Агенцията услуги може да бъде получена от изпълнителния директор, главния секретар и от всички експерти от специализираните дирекции.

IV. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Агенцията приема писмено (подадени на място, по пощата или по електронната поща) и устно подадени искания за извършваните административни услуги. Писмените искания се регистрират съгласно Инструкцията за документооборота в Агенцията по почвените ресурси.

Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от длъжностното лице, което го е приело, след което се регистрират по общия ред, съгласно документооборота.

Агенцията изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове, с възможност за осигуряване на “бързи” и “експресни” услуги, в случаите, когато това е възможно.

Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва единствено по банков път с платежно нареждане.

При работа с клиенти служителите спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Агенцията с Хартата на клиента.

Агенцията създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

- анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от обслужването им в общинската администрация;
- пощенска кутия за сигнали срещу корупция, поставена във фойето на Агенцията.

V. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал и подписал документа, на следните нива:

- Изпълнителен директор
- Главен секретар,

Отговорност и контрол се осъществява и от директори на специализираните дирекции и началниците на отдели.

Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от датата на нейното възлагане.

При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи.

Всички дейности по документите, от регистрацията до предаването им за архивиране са съгласно настоящите правила и Инструкция за деловодната дейност.

VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. Ръководителите и служителите в ИАПР са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

2. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Главния секретар
3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.1, ал.1 от Наредбата за административното обслужване.
4. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване са утвърдени от Главния секретар, съгласно чл.1, ал.2 от Наредбата административното обслужване

Октомври 2008 г.