1

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**Министерство на земеделието**

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – ДОБРИЧ**

**Харта на клиента**

**Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване**

 **Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Лесен достъп и удобства** | **в Центъра за административно обслужване (ЦАО).** |
| * **Лесен достъп до ЦАО на Областна дирекция “Земеделие” гр. Добрич и Общинските служби по земеделие.**
 | * Областната дирекция “Земеделие“ гр. Добрич е с адрес:
* 9300, гр. Добрич, ул. “Независимост” №5, ет.1. тел.:058/603712, e-mail: odzg\_d@abv.bg

**ОСЗ Добричка:** Адрес: гр. Добрич - 9300, ул. „Йордан Йовков“ №17 , тел. 058/600645; **e-mail**: **odzg\_dobrichka@abv.bg****ОСЗ Генерал Тошево**Адрес: гр. Генерал Тошево - 9500, ул."Васил Априлов" №9 тел:05731/ 2400**e-mail** **oszg\_gt@abv.bg****ОСЗ Тервел**гр. Тервел- 9450, ул. "Св. Св. Кирил и Методий" №10, тел: 05751/ 2396**e-mail** **oszg\_tervel@abv.bg****ОСЗ Крушари**с.Крушари - 9410, ул."Георги Димитров" №27, тел: 05771/ 2264**e-mail** **oszg\_krushari@abv.bg****ОСЗ Балчик**Адрес: гр. Балчик - 9600, ул."Черно море" №16, тел:0579/ 72794 **e-mail** **oszg\_bk@abv.bg****ОСЗ Каварна**гр. Каварна - 9650, ул."България" №59, ПК тел:0570/ 85158  **e-mail** **oszg\_kavarna@abv.bg****ОСЗ Шабла**гр. Шабла - 9680, ул. "Равно поле" №37, тел: 05743/ 4457 **e-mail oszg\_shabla@abv.bg**  |
| * **Удобно работно време**
 | * от 8:30 до 17:30 часа, без прекъсване, като съгласно чл.10, ал. 4 от Наредбата за административно обслужване, 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.
 |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**
 | * работното време
* ЦАО
* информация за услугите
 |
|  * **За клиенти със специфични потребности:**
 | * ЦАО на ОД „Земеделие“ гр. Добрич се намира на 1 етаж в сградата на Областна администрация. Съществува рампа за придвижване на инвалидни колички и за майки с детски колички и устройство за придвижване на потребители със специфични потребности. В общинските служби по земеделие специално са поставени указателни табели.
* нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие.
* За хора с увреждания, които не могат да посетят ОСЗ, находящи се на етаж различен от първи, са поставени табели с телефонни номера, на които гражданите могат да позвънят и служител ще ги обслужи на място, като слезе при тях с необходимите бланки и документи
 |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са:**
 | * столове, маси и пособия за попълване на документи
* питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
 |
| **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** |
| * **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**
 | * любезно, с внимание, уважение и търпение
* законосъобразно обработване на лични данни при спазване на конфиденциалност
* при спазване на всички принципи и задължителни стандарти за качество на административното обслужване
* ще получите консултация от служител по въпроси, свързани с дейността
 |
| * **Информация за услугите ни ще намерите:**
 | * на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване –<https://www.mzh.government.bg/odz-dobrich/bg/Adminisrtativnoobslujvane.aspx>
* в Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) – <http://iisda.government.bg/>
* на място в ЦАО
* информационни табла
 |
| * **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**
 | * Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:
	+ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването
	+ при необходимост ще Ви окажат помощ при попълване на документи
 |
| **Предимства на обслужването** |
| * **Бързо обслужване**
 | * В рамките на 10 минути:
	+ ще приемем Вашите документи
	+ ще Ви предоставим готовите документи
	+ при необходимост ще извършим консултация с експерт по услугата
 |
| * **Ще ви обслужим само на едно гише**
 | * В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга да посещавате повече от едно гише
 |
| * **Проверка на статуса на Вашата услуга**
* **Ще Ви уведомим за готовия резултат за услугата на посочените от Вас координати- телефон, електронна поща**
 | * На тел. 058603712 ще получите информация за Вашите писма или заявената от Вас услуга, регистрирани в деловодството на ОД „Земеделие“ гр. Добрич

За същите регистрирани в ОСЗ, информация ще получите на посочените телефони за контакт с общинските служби по земеделие. |

**Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:**

|  |
| --- |
| **На място в ЦАО** |
| * **Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО**
 | * обърнете се към служител в ЦАО
* поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
* при необходимост се обърнете към главния секретар,

 главния директор на ГД “Аграрно развитие” или директора на дирекция “АПФСДЧР”  |
| **Пишете ни** |
| * **Вашите сигнали, предложе- ния или жалби ще получат обективен отговор**
 | Може да ги подадете на посочени по-горе:* пощенски адреси,
* електронни адреси
* на място в ЦАО
 |
| **Обадете ни се** |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
 | * На посочените по-горе телефони на ОД „Земеделие“ гр. Добрич и на общинските служби по земеделие на територията на областта
 |
| **Приемен ден на директора на Областна дирекция „Земеделие“ гр.Добрич** |
| * **Всеки работен ден от 09.00 часа до 17.30 часа.**
 | * Може предварително да бъде записан час за среща с директора в ЦАО или на тел. 058/603712.
* при спешни и неотложни въпроси и при възможност на директора, може да бъдете приети и без предварително записване.
 |
| **Информация за Вашата удовлетвореност** |

|  |  |
| --- | --- |
|   **Всяка година до 1 април в рубриката „ Административно обслужване „ ще намерите публикуван** | * годишен доклад с оценка на удовлетвореността на потребителите с:
* получена и анализирана информация от Вашата обратна връзка
* резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
* предприетите от нас действия за подобряване на административното обслужване
* при посещение в администрацията, моля попълнете анкетната карта, Вашето мнение е важно за подобряване на административното обслужване
 |

 **Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!**

## СПИСЪК НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ/РЕЖИМИ/ С НОМЕР В РЕГИСТЪРА НА УСЛУГИТЕ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“-ДОБРИЧ И

**ОБЩИНСКИТЕ СЛУЖБИ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ, КАТО ТЕРИТОРИАЛНИ ЗВEНА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **АДМИНИСТРАТИВНА СТРУКТУРА, ПРЕДОСТАВЯЩА****АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА**/**РЕЖИМ**/ | **НАИМЕНОВАНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНАТА****УСЛУГА**/**РЕЖИМ**/ **С НОМЕР В****РЕГИСТЪРА НА УСЛУГИТЕ** | **НОРМАТИВНО ОСНОВАНИЕ (ПЪЛНО НАИМЕНОВАНИЕ НА НОРМАТИВНИЯ АКТ И ЧЛ.)** |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **2** Предоставяне на достъп до общественаинформация | Закон за достъп до обществена информация-чл.24- валидност на документа- няма срок |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **2134** Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2) | Кодекс за социално осигуряване –чл.5, ал.7 (УП2) **- издават се за периоди преди 1януари****2000г**., Закон за администрацията-§1,т.2,б.в, Наредба за пенсиите и осигурителния стаж- валидност на документа- няма срок |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **2133** Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП3) | Кодекс за социално осигуряване –чл.5, ал.7 (УП3) - **издават се за периоди преди 1януари****2000г.** Закон за администрацията-§1,т.2,б.в, Наредба за пенсиите и осигурителния стаж- валидност на документа – няма срок |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **2521**/Режим/Регистрация на земеделската и горска техника и машините за земни работи | Закон за регистрация и контрол на земеделската и горската техника – чл.11, ал.2, Наредба № 2/03.02.2016 г. за условията и реда за регистрация по Закона за регистрация и контрол на земеделската и горската техника – чл.2, Тарифа на таксите, събирани по Закона за регистрация и контрол на земеделската игорската техника – чл.3 и чл.4, Устройствен правилник на Областните дирекции„Земеделие“ – чл.14, т.33- валидност на документа- до промяна на собствеността |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **2520** Извършване на технически прегледи на земеделската и горска техника и машините за земни работи | Закон за регистрация и контрол на земеделската и горската техника – чл.6, ал.2, Наредба № 3/03.02.2016 г. за извършване на техническите прегледи по Закона за регистрация и контрол на земеделската и горската техника – чл.5, Тарифа на таксите, събирани по Закона за регистрация и контрол на земеделската и горската техника – чл.1 и чл.2, Устройствен правилник на Областнитедирекции „Земеделие“ – чл.14, т.35- валидност на документа- една година |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **2567** Издаване на удостоверение за вписване в базата данни на нов обект за съхранение на зърно | Наредба № 23/29.12.2015 г. за условията иреда за мониторинг на пазара на зърно – чл.6, ал.2- валидност на документа- до промяна в обстоятелствата |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **2572** Издаване на становище за строителство в земеделски земи без промяна на предназначението им | Наредба № 19/25.10.2012 г. за строителство в земеделските земи без промяна на предназначението им- валидност на документа-  |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **2647** Издаване на разрешение за изкупуване на суров тютюн | Закон за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия–чл.16а и Наредба № 22/21.12.2016 за реда за водене на регистър на тютюнопроизводителите и регистър на лицата, които притежават разрешение за изкупуванена суров тютюн – чл.9 и чл.14 |
| Общински служби по земеделие | **2652** Издаване на служебна бележка за вписване в Регистъра на тютюнопроизводителите | Закон за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия – чл.4, ал.2 и Наредба № 22 от 21.12.2016 г. за реда за водене на регистър на тютюнопроизводителите и регистър на лицата, които притежават разрешение за изкупуванена суров тютюн – чл.5, ал.1. |
| Общински служби по земеделие | **3116** /Режим/ Регистрация на розопроизводители, розопреработватели и обекти за производство на продукти от цвят на маслодайна роза | * Закон за маслодайната роза - чл. 3, чл. 9, ал. 1, чл. 11, ал. 1 и чл. 12
 |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **475** /Режим/ Регистрация на производителите на бубено семе | * Закона за животновъдството - чл. 15а, ал. 1 Регистрацията важи за срок 5 години
 |
| Общински служби по земеделие | **989** /Режим/Регистриране на договор за аренда или наем и издаване на талон за аренда или наем | Закон за арендата в земеделието – чл.3, ал.3 Наредба № 6/18.02.2000 г. за условията и реда на регистрация на договорите за аренда в поземлените комисии – чл.5 срок на валидност- съвпада със срока на договора |
| Общински служби по земеделие  | **1117** /Режим/Регистриране на заявления за подпомагане | Наредба № 5 от 2009 г. за условията и реда за подаване на заявления по схеми и мерки за директни плащания - чл.7, ал.2, срок на валидност- за съответната година |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **905** /Режим/ Издаване на решение за бракуванена трайни насаждения с неизтекъл/изтекъл срок на амортизация | Правилник за прилагане на Закона за посевния и посадъчен материал – чл.26б валидност на документа-без срок |
| Областна дирекция „Земеделие“ | 1101 /Режим/ Регистрация на племенни и репродуктивни пчелини за производство на елитни и племенни пчелни майки и отводки (рояци) | * Закон за пчеларството - чл. 19, ал. 2 и чл. 25, ал. 1 от Наредба № 47 от 11.11.2003 г. за производство и предлагане на пазара на елитни и племенни пчелни майки и отводки (рояци) и реда за водене на регистър

Срокът за валидност на издадения акт /1г. /- е за срока на валидност на становището по чл. 19, ал. 3, т. 2 ЗПч (чл. 19, ал. 8 и 10 ЗПч). |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общински служби по земеделие | **1824** Издаване на препис от решение на Поземлена комисия или Общинска служба по земеделие | Наредба № 49/2004 г. за поддържане на картата на възстановената собственост – чл.51 Тарифа за таксите, събирани от органите на поземлената собственост - чл.3, ал.1- срок на валидност на документа- без срок |
|  Областна дирекция „Земеделие“  | **1822** /Режим/ Регистриране на земеделски стопани | Наредба № 3/1999г. за създаване и поддържане на регистър на земеделските производители – чл.4- валидност на документа-Регистрираните земеделски стопани или упълномощени от тях лица с нотариално заверено пълномощно представят ежегодно в срок от 1 октомври до края на срока по чл. 12, ал. 2 от Наредба № 5 от 2009 г. за условията и реда за подаване на заявления по схеми и мерки за директни плащания (ДВ, бр. 22 от 2009 г.) актуална информация за дейността си чрез анкетна карта с анкетни формуляри. |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **904** Промяна предназначението на земеделските земи до 50 дка | Закон за опазване на земеделските земи и правилника за неговото прилагане – чл.17, ал.1, валидност на решението- Решението за промяна на предназначението на земеделската земя губи правно действие, когато:1. в тримесечен срок от съобщаването по реда на чл. 24а не е заплатена таксата по чл. 30, или2. в тригодишен срок от влизането в сила на решението за промяна на предназначението не е поискано издаването на разрешение за строеж на обекта, или3. в 6-годишен срок от влизането в сила на решението за промяна на предназначението изграждането на обекта не е започнало. |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **1360** Издаване на акт за категоризация на земеделски земи | Наредба за категоризация на земеделскитеземи – чл.3, ал.1 от 24.10.1996 г.- валидност на документа- без срок |
| Областна дирекция „Земеделие“ | **1115** /Режим/ Регистрация на развъдни ферми и стопанства за чистопороден и хибриден разплоден материал от свине, птици и зайци | Закон за животновъдството – чл.15, Устройствен правилник на Областните дирекции „Земеделие“ – чл.14, т.19- валидност на документа-  Регистрацията е валидна за срок 5 години, като срокът може да бъде подновен въз основа на заявление, придружено от документите по чл.15, ал. 4, т. 4 – 6 от Закона за животновъдството |
| Общински служби по земеделие | **703** Издаване на удостоверение за реституционни претенции | Тарифа за таксите събирани от органите попоземлена собственост – чл.5, ал.1, т.13- валидност на документа- без срок |
| Общински служби по земеделие | **360**  Издаване на скица на поземлен имот в урбанизирана територия | * Закон за кадастъра и имотния регистър - чл. 49б; чл. 55, ал. 1 - 5
* Наредба № PД-02-20-4 от 11.10.2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри - чл. 7, ал. 1, т. 5; чл. 7, ал. 3
* Постановление № 293 от 08.11.2016 г. за изменение и допълнение на Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители, приета с Постановление № 175 на Министерския съвет от 1998 г. - чл. 38
 |
| Общински служби по земеделие | **589** Издаване на удостоверение за наличие или липса на данни /удостоверение за | * Закон за кадастъра и имотния регистър - чл. 55, ал. 1-5
* Наредба № PД-02-20-4 от 11.10.2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри - чл. 7, ал. 1, т. 5; чл. 7, ал. 3
* Постановление № 293 от 08.11.2016 г. за изменение и допълнение на Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители, приета с Постановление № 175 на Министерския съвет от 1998 г. - чл. 43
 |
| Общински служби по земеделие | **760** Нанасяне на настъпили промени в кадастралния регистър на недвижимите имоти | Закон за кадастъра и имотния регистър - чл. 51; чл. 53Наредба № PД-02-20-4 от 11.10.2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри - чл. 40, ал. 2-5 |
| Общински служби по земеделие | **1683** Издаване на скица на поземлен имот в неурбанизирана територия | Закон за кадастъра и имотния регистър - чл. 49б; чл. 55, ал. 1 - 5Наредба № PД-02-20-4 от 11.10.2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри - чл. 7, ал. 1, т. 5; чл. 7, ал. 3Постановление № 293 от 08.11.2016 г. за изменение и допълнение на Тарифа № 14 за таксите, които се събират в системата на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и от областните управители, приета с Постановление № 175 на Министерския съвет от 1998 г. - чл. 39 |

** РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

 **Министерство на земеделието**

 **Областна дирекция “Земеделие” Добрич**

**Приложение №*1***

#  ПРОТОКОЛ

Днес.................20.....г. служителят ..............................................................

На длъжност …..............................................................................................

в отдел......................................................на дирекция ….,

***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………………………………….……,

електронна поща …..,

***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 звеното за административно обслужване**
* **По електронен път на електронна поща.**
* **Др.**

***Длъжностно лице***:............................... ***Заявител***:…………………………………….

 (подпис) (подпис)

 ***Приложение №2***

**ДО**

**ДИРЕКТОРА НА**

 **ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ**

 **„ЗЕМЕДЕЛИЕ“ -ДОБРИЧ**

**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: Подпис: ……………………………

 Гр./с. .......................