



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието, храните и горите
Областна дирекция "Земеделие" - Хасково

ЗА П О В Е Д

№ РД-09-40
28.02.2019
Хасково, г.

На основание чл.21 от Наредба за административното обслужване, във връзка с чл.3, ал.3, т.1 и ал.4 от Устройствения правилник на Областните дирекции „Земеделие” /обн. ДВ бр.7 от 26 януари 2010 год./

УТВЪРЖДАВАМ

**ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” – ХАСКОВО**

Всички служители от Областна дирекция „Земеделие” – Хасково следва да се запознаят, спазват и прилагат Харта на клиента и Стандарти за административно обслужване в ОД „Земеделие” – Хасково.

Хартата на клиента и Стандарти за административно обслужване в ОД „Земеделие” – Хасково да се обявят на информационните табла на Дирекцията и Общинските служби по земеделие и да се публикуват на интернет страницата на ОД „Земеделие” – Хасково.

ВЕНЕЛИН АСЕНОВ

Директор на ОД „Земеделие” - Хасково





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите

Областна дирекция „Земеделие” - Хасково



УТВЪРДИЛ:

/ВЕНЕЛИН АСЕНОВ/

Директор на ОД „Земеделие” - Хасково

ХАРТА НА КЛИЕНТА
СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО
ОБСЛУЖВАНЕ
В
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ
„ЗЕМЕДЕЛИЕ” - ХАСКОВО

2019 год.



ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

за потребителите на административни услуги относно реда за предоставяне на административни услуги, за подаване на мнения, сигнали и предложения

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково е специализирана териториална администрация към министъра на земеделието, храните и горите, юридическо лице на бюджетна издръжка, второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към министъра на земеделието, храните и горите.

Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково подпомага министъра на земеделието, храните и горите при провеждането на държавната политика в областта на земеделието и горите, прилагането на Общата селскостопанска политика на Европейския съюз на територията на областта.

Дейността на Областната дирекция се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, ефективност, отговорност, отчетност и координация. Следвайки тези принципи, сме разработили Харта на клиента и стандарти за административно обслужване. Под термина „административно обслужване“ съгласно §1 т.1, от Допълнителните разпоредби на Закона за администрацията (ЗА), се има предвид „всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги“, като терминът „административна услуга“ съгласно §1, т.2 от ЗА е свързан с:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
4. 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;
5. 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.

С Хартата на клиента и стандарти за административно обслужване сме си поставили следните цели:

1. Да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- като посетите звеното за административно обслужване - деловодство или ни пишете на адрес: 6300, гр. Хасково, пл. „Свобода” №5, ет.3, стая № 80/ деловодство/.
- можете да използвате телефона на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково 038/664916 или телефонните номера на Общинските служби по земеделие на територията на Област Хасково / Приложение №1/.
- можете да ни изпратите запитване по електронен път, или да изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис на адрес: ODZG_Haskovo@mzh.government.bg или на електронната поща на съответната Общинска служба по земеделие / Приложение №1/.
- можете да се запознаете с предоставената изчерпателна информация на интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие” – гр. Хасково:
<http://www.mzh.government.bg/ODZ-Haskovo/bg/Home.aspx>;
- заявите устно административна услуга, като за целта се попълва протокол по образец;
- попълните заявление за производство по комплексно административно обслужване – по образец;

Вие може да получите документа от заявена административна услуга по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, на гише или по електронен път, чрез сигурно електронно връчване, независимо от формата и начина на заявяване.

2. Да постигнем високо качество на предоставяните услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват.

За да постигнем тези цели, изпълняваме общите стандарти за административно обслужване:

- вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите;
- конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси;
- равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения;
- предоставяне на ясна, лесна разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител;
- прозрачност на административното обслужване;
- коректност относно спазването на сроковете за извършване на всяка административна услуга;
- разнообразни и достъпни начини за предоставяне на Вашите мнения, коментари, предложения, оплаквания и похвали на административното обслужване;
- измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги;
- противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
- спазване на разпоредбите на Закона за защита на личните данни;

3. Да намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги, като прилагаме комплексно административно обслужване и облекчим максимално административните процедури.

За реализирането на тази цел, за всяка административна услуга, която извършваме, Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт с приложения към него образци. В този стандарт сме посочили нормативната уредба на административната услуга, информирали сме Ви към кое административно звено следва да се обърнете, какви документи трябва да представите и какъв е нормативно установения срок, след изтичането на който ще получите исканата от Вас услуга.

Необходимо е да знаете предварително, че времето, определено от служителите за отстраняване на непълноти и неточности по предоставената от Вас документация, не се включва в срока, определен в тези стандарти за извършване на съответната административна услуга.

Заявленията за предоставяните административните услуги и изискващите се документи се подават в деловодството на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково или съответната Общинска служба по земеделие. ОД „Земеделие“ – Хасково приема и обработва и заявления за административни услуги, изпратени чрез лицензиран пощенски оператор.

Предоставяме Ви списък с адресите на Общинските служби по земеделие - Приложение № 1.

Информация за административните услуги, които извършват Областна дирекция „Земеделие“ и Общинските служби по земеделие, може да получите от интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково.

В Деловодството на ОД „Земеделие“ - Хасково ще Ви се предостави ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за всички предоставяни административни услуги, за движението на подадените от Вас заявления, за различните комуникационни средства и начини, които може да използвате за достъп до администрацията. Деловодството работи всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа.

Бъв връзка с внедряването на комплексно административно обслужване, искане може да бъде подадено до ОД „Земеделие“ - Хасково, когато дирекцията е компетентен орган за издаване на акта или е участник в комплексното административно обслужване. Подаването на заявление до ОД „Земеделие“ за комплексно административно обслужване се извършва по реда на АПК и чл.14б от Наредбата за административно обслужване.

ОД „Земеделие“ - Хасково осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни. Пощенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от компетентния орган до заявителя са за сметка на заявителя.

Заявяването на услугата пред ОД „Земеделие“ - Хасково като административен орган, който участва в комплексно административно обслужване се извършва със заявление, съгласно образец и по реда на чл. 14в от Наредбата за административно обслужване.

ОД „Земеделие“ - Хасково, след окомплектоване на преписката, я изпраща до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт.

Информираме Ви, че можете да заявите услуга, която се изпълнява в сградата на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково в някое от териториалните звена – Общински служби по земеделие, като посочите начина по който желаете да получите издадения административен акт – лично на място в съответното звено, по пощата, по електронен път, чрез сигурно електронно връчване, чрез лицензиран пощенски оператор или друг, посочен в заявлението начин, като пощенските разходи са за сметка на заявителя.

За ваше улеснение, можете устно да заявите извършването на административна услуга, което се извършва след подписване на двустранен протокол за заявяване по образец.

За постигане на прозрачност и отзивчивост, ние Ви осигуряваме възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване.

4. Да Ви насърчим да изкажете мнението си за получаваните от Вас услуги.

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари като:

- се обадите на тел. 038/664916 или изпратите Вашето писмо на факс 038/664916;
- изпратите Вашето писмо на адрес: гр. Хасково, пл. „Свобода”5, ет.3;
- дойдете лично в сградата на ОД „Земеделие” Хасково или съответните териториални звена;
- изпратите Вашето писмо на e-mail: ODZG_Haskovo@mzh.government.bg
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в Областната дирекция и предложенията Ви за подобряването му и го пуснете в специално поставената във фоаето пред деловодството на Областната дирекция „Кутия за мнения и коментари”.
- попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

5. Да постигнем ефективен резултат и качество на административното обслужване при минимален разход на финансови средства и човешки ресурси.

Областна дирекция „Земеделие”- Хасково приема електронни документи, подписани с валиден универсален електронен подпис, издаден от регистриран доставчик на удостоверителни услуги в Република България, според Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

По-голямата част от предоставяните от ОД „Земеделие“ - Хасково административни услуги са безплатни. На гражданите и юридическите лица се предоставя информация за таксите на административните услуги и начините за тяхното плащане.

Периодично се извършва анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини на плащане.

Важно е да знаете, че ние можем да приемем и обработим изпратен от Вас електронен документ във формат MS Word XP. Електронни документи, подписани с валиден универсален електронен подпис, може да изпращате на e-mail адрес: ODZG_Haskovo@mzh.government.bg

Вашите документи, записани на физически носител (дискета, CD), може да предоставите за регистрация и на деловодителя на Областната дирекция на адрес: гр. Хасково, пл. „Свобода” № 5, ет. 3, ст.80.

За да намалим личните Ви разходи, при поискване от Ваша страна, издаваме документи в електронен вид (формат MS Word XP), подписани с универсален електронен подпис.

В Областната дирекция „Земеделие“ - Хасково и в Общинските служби по земеделие е създадена възможност свободно и по удобен за Вас начин да подавате Вашите сигнали и предложения за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията и за решаване на други въпроси, които са от компетентността на ОД

„Земеделие“ -Хасково, чрез поставена на подходящо място „Кутия за сигнали, мнения и предложения”, по пощата, чрез факс и в деловодството на ОДЗ.

Важно е да знаете, че не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 (две) години. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя – име и адрес за обратна кореспонденция. Регистрират се само предложения и сигнали, подадени на:

- адрес: гр.Хасково пл. „Свобода” № 5 ет. 3, ст.80;
- на e-mail: ODZG_Haskovo@mzh.government.bg

На запитвания от общ характер, които не изискват експертен отговор, ще получите отговор в срок до 7 дни. В случаите на необходимост от проверка на място или изразяване на становище от друг административен орган, срока за отговор е до 14 дни. Предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън нашите правомощия, ще насочим към съответната администрация в срок от 7 дни, като се ангажираме да Ви информираме писмено за това.

Издаденият от ОД „Земеделие“ – Хасково административен акт може да бъде получен лично на място в съответното звено, по пощата, по електронен път, съгласно изискванията на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, чрез лицензиран пощенски оператор или друг, посочен в заявлението начин, като пощенските разходи са за сметка на заявителя. При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, административния акт се изпраща:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя;
- като международна препоръчана пощенска пратка за сметка на заявителя;

Сигнали и предложения се разглеждат най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях се съобщава в 7-дневен срок от постановяването му.

Когато е необходимо по продължително проучване, срокът на вземане на решение може да бъде продължен до 6 месеца (вкл. вече изтеклите 2 месеца) – при предложение и до 1 месец – при сигнал, за което писмено ще Ви уведомим.

Вашият сигнал за незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, както и сигнали по повод качеството на предоставяните административни услуги, можете да изпратите и на адреса на Министерство на земеделието, храните и горите до директора на Инспектората.

С Инспектората на Министерството на земеделието, храните и горите можете да се свържете:

- на безплатен телефон за сигнали за корупция и конфликт на интереси 0800 20 200;
- на e-mail: signali-korupcia@mzh.government.bg
- чрез пощенска кутия за сигнали за корупция, намираща се в сградата на Министерството на земеделието, храните и горите, гр. София, бул. „Христо Ботев” №55.

На Вашите предложения и сигнали ще отговорим по избрания от Вас начин - по поща, чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от Вас e-mail, чрез сигурно електронно връчване или факс.

Няма да получите отговор на въпроси, сигнали, предложения, които съдържат нецензурни изрази и обидни изказвания по отношение на българската администрация и институции.

В Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково се присмат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания – 7 дни;
2. за вземане на решение по предложение – 2 месеца;
3. за отговор на предложения – 7 дни от постановяване на решението;
4. за препращане на предложение и сигнал до друг орган, когато той, а не Областната дирекция е компетентен да се произнесе – 7 дни;
5. за вземане на решение по сигнал – 2 месеца;
6. за съобщаване на решение по сигнал – 7 дни от постановяване на решението;
7. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистриране на заявлението;
8. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – 7 дни;
9. за предоставяне на информация по запитвания от общ характер, които не изискват експертен отговор – до 7 дни;
10. за издаване на удостоверения – до 7 дни;
11. издаване на разрешение за бракуване на трайни насаждения в имоти, намиращи се на територията на Хасковска област – до 14 дни се издава заповед/ протокол или мотивиран отказ за издаване на разрешение;
12. утвърждаване на площадка (трасе) за проектиране – до 30 работни дни комисия издава решение за утвърждаване на площадка (трасе) за проектиране или мотивиран отказ;
13. промяна на предназначението на земеделски земи – до 30 работни дни комисията уведомява заявителя за решението си;
14. регистриране на земеделски производители – до 7 работни дни;

Сроковете по т. 10-14 могат да бъдат удължавани, в случай че подадените от потребителя на услуги документи са непълни или в тях има несъответствия. За предоставянето на допълнителни документи (за доокомплектоване на преписките) заявителите се уведомяват писмено.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове.

Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване, както и образците на документи към тях, са публикувани на официалната интернет страница на ОД „Земеделие“ – Хасково, в рубриката „Административно обслужване“. Те са на разположение на потребителите и на хартиен носител в деловодството на Дирекцията.

Нормативни документи, уреждащи административното обслужване и работата с предложения и сигнали на граждани:

- Административнопроцесуален кодекс;
- Закон за администрацията;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Закон за защита на личните данни;
- Наредба за административното обслужване;
- Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги,

Основните нормативни актове, свързани с дейността на ОД „Земеделие“ – Хасково са:

- Закон за собствеността и ползването на земеделските земи (ЗСПЗЗ)
- Закон за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд (ЗВСГЗГФ)
- Закон за опазване на земеделските земи (ЗОЗЗ)

- Закон за подпомагане на земеделските производители (ЗПЗП)
- Закона за опазване на селскостопанското имущество (ЗОСИ)
- Закон за арендата в земеделието
- Закон за пчеларството
- Закона за устройството на територията
- Закон за регистрацията и контрол на земеделската и горска техника
- Закон за прилагане на общата организация на пазарите на земеделски продукти на Европейския съюз
- Закон за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия
- Закон за животновъдството
- Закон за пчеларството
- Правилник за прилагане на Закона за опазване на земеделските земи
- Правилник за прилагане на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи (ППЗСПЗЗ)
- Правилник за прилагане на Закона за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд (ППЗВСГЗГФ)
- Наредба № 49 от 2004 г. за поддържане на картата на възстановената собственост
- Наредба № 3 от 1999 г. за създаване и поддържане на регистър на земеделските стопани
- Наредба № 6 от 2000 г. за условията и реда за регистрацията на договорите за аренда в поземлените комисии
- Наредба № 105 от 2006 г. за условията и реда за създаване, поддържане, достъп и ползване на интегрирана система за администриране и контрол
- Наредба № 5 от 2009 г. за условията и реда за подаване на заявления по схеми и мерки за директни плащания
- Наредба № 3 от 2015 г. за условията и реда за прилагане на схемите за директни плащания
- Наредба 23 от 2015 г. за условията и реда за мониторинг на пазара на зърно
- Тарифа за таксите, които се заплащат при промяна на предназначението на земеделските земи;
- Тарифа за таксите, събирани от органите по поземлена собственост;

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ДИМИТРОВГРАД

Адрес: п.к. 6400 гр. Димитровград, бул. „Раковски“ №15
тел.: 0391/6-47-89, e-mail: odz_osz_dimitrovgrad@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ИВАЙЛОВГРАД

Адрес: п.к. 6570 гр. Ивайловград, ул. „Орфей“ №1
тел.:03661/61-38, e-mail: odz_osz_ivailovgrad@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ЛЮБИМЕЦ

Адрес: п.к. 6550 гр. Любимец, ул. „Цар Освободител“ №11
тел.:037 51-85-33, e-mail: odz_osz_lubimec@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ХАРМАНЛИ - ИРМ - ОФИС МАДЖАРОВО

Адрес: п.к. 6480 гр. Маджарово, ул. „Петър Ангелов“ №1, ет.2
тел.: 03720/2502, e-mail: odz_osz_madjarovo@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - МИНЕРАЛНИ БАНИ

Адрес: п.к. 6343, с. Минерални бани, ул. „Липа“ №1, ет.3
тел.: 03722/21-89, e-mail: odz_osz_mineralnibani@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - СВИЛЕНГРАД

Адрес: п.к. 6500, гр. Свиленград, ул. „Васил Левски“ №23
тел.: 0379/7-18-02, e-mail: odz_osz_svilengrad@abv.bg

**ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ДИМИТРОВГРАД - ИРМ
ОФИС СИМЕОНОВГРАД**

Адрес: п.к. 6490, гр. Симеоновград, пл. „Шейновеки“ №7
тел.: 03781/20-40, e-mail: odz_ofis_simeonovgrad@abv.bg

**ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ХАСКОВО – ИРМ
ОФИС СТАМБОЛОВО**

Адрес: п.к. 6362, с. Стамболово, общ.Стамболово
тел.:03721/25- 85, e-mail:odz_ofis_stambolovo@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ХАРМАНЛИ

Адрес: п.к. 6450, гр. Харманли, бул. „България“ №4, ет.1
тел.: 0373/82281, e-mail:odz_osz_harmanli@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ХАСКОВО

Адрес: п.к. 6300, гр. Хасково, ул. „ П. Евтимий“ №2, ет.2
тел.:038/66-48-24, 038/62-46-98, e-mail:odz_osz_haskovo@abv.bg

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ТОПОЛОВГРАД

Адрес: п.к. 6560, гр. Тополовград, ул. „Иван Вазов“ №1, ет.3
тел.:0470/5-22-41, e-mail:odz_osz_topolovgrad@abv.bg