



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - КЪРДЖАЛИ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - КЪРДЖАЛИ



КЪРДЖАЛИ 2019 г.

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

Областна дирекция „Земеделие“ - Кърджали 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“ - Кърджали 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 Областна дирекция „Земеделие“ – Кърджали 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, където под термина „административно обслужване“, съгласно § 1, т.1 от Допълнителните разпоредби на Закона за администрацията, 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 Закона за администрацията, е свързан с:

- издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- 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;
- експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или 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, да получите информация и подадете Вашите заявления по следните начини:

↓ на място, всеки работен ден от 09.00 до 17.030 часа, без прекъсване, в деловодството на ОД „Земеделие“ – Кърджали, ст.208, гр. Кърджали, бул. "България" № 74 или в съответното териториално звено – Общинска служба по земеделие */Приложение №3/*, където наш служител ще Ви предостави ясна, лесно разбираема 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 или като:

↓ ни пишете на адреса на дирекцията: ПК 6600, гр. Кърджали, бул. "България" № 74, ет. 2 или на Общинска служба по земеделие */Приложение №3/*

↓ използвате телефона на Областна дирекция 0361/62976 или телефонните номера на Общинските служби по земеделие */Приложение №3/*

↓ заявите устно административна услуга, като за целта се ползва протокол, */Приложение №1/*

↓ изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис на delovod_odz_kj@abv.bg

↓ изпратите Вашето писмо на delovod_odz_kj@abv.bg

Вие може да посочите начина, по който желаете да получите документа от заявена административна услуга: чрез лицензиран пощенски оператор, на място или по електронен път, 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 тази цел, 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, лесно 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;

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

За всяка административна услуга, която извършваме, Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт с приложени към него образци на бланки. 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.

За някои от административните услуги е създадена възможност заявленията и изискваните документи да се подават чрез териториалните звена към ОД „Земеделие“ - Кърджали - Общинските служби по земеделие.

Предоставяме Ви:

- Приложение №1 – Протокол за устно заявена услуга;
- Приложение №2 - заявление за комплексно административно обслужване;
- Приложение №3 - списък с адресите и телефоните за връзка на Общинските служби по земеделие;

- Приложение №4 - списък на наименованията на административните услуги, предоставяни от ОД „Земеделие“ - Кърджали в съответствие с Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).
- Приложение №5 - Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

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

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари, което ще окаже влияние в посока подобряване на обслужването като:

- се обадите на тел. 0361/62976;
- изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: ПК 6600, гр. Кърджали, бул. "България" №74, ет.2, стая №208;
- дойдете лично в сградата на дирекцията;
- изразите мнение на e-mail: delovod_odz_kj@abv.bg;
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в дирекцията и териториалните звена към нея, предложенията Ви за подобряването му и го пуснете в специално поставена Кутия за предложения и сигнали;
- попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме в деловодството на ОД „Земеделие“ - Кърджали и на ОСЗ, съгласно приложение №5.

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали чрез каналите за достъп.

И тъй като с Вас сме партньори в процеса на изграждане на ефективна администрация, се надяваме да проявите своята гражданска позиция и да поемете Вашите ангажименти към нас:

- да ни предоставяте своевременно пълна информация за услугата, която желаете;
- да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи;
- да ни уведомявате за настъпили промени в обстоятелствата;
- да поставяте точно формулирани искания;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за качеството на услугите, които Ви предоставяме.

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

По-голямата част от предоставяните административни услуги от Министерството на земеделието, храните и горите 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:

- Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 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;

- Администрацията на ОД „Земеделие“ - Кърджали си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията и нейните служители;
- На искания за информация, които не изискват експертен отговор, ще получите отговор в срок до 7 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;
- 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, пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, както и сигнали по повод качеството на предоставяните административни услуги, може да изпратите по начините посочени в рубриката „АНТИКОРУПЦИЯ“ в официалната интернет страница на ОД „Земеделие“ – Кърджали.

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 – бул. „Христо Ботев“ №55 (Приемна).

На Вашите предложения и сигнали ще отговорим по избрания от Вас начин: лично от деловодството на ОД „Земеделие“ - Кърджали, чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от Вас e-mail или факс.

Ние работим в услуга на обществото. В условията на бързоразвиваща се администрация, ОД „Земеделие“ - Кърджали реагира адекватно с минимизиране на рисковете, служителите изпълняват добросъвестно служебните си задължения с цел постигане на висококачествено административно обслужване и удовлетворяване на потребностите.

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

Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване, както и образците на бланки към тях, са публикувани на официалната интернет страница на ОД „Земеделие“ - Кърджали - <http://www.mzh.government.bg/odz-kardzhali/bg/Administrativnoobslyuvane.aspx> в рубриката „Административно обслужване“. Те са на разположение на потребителите и на хартиен носител на информационните табла в ОД „Земеделие“ – Кърджали и в Общинските служби по земеделие към нея.

Периодично Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване ще се актуализират, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

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

- Административнопроцесуален кодекс
- Закон за администрацията
- Закон за арендата в земеделието
- Закона за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд
- Закон за държавния служител
- Закон за животновъдството
- Закон за защита на личните данни
- Закон за опазване на земеделските земи
- Закон за опазване на селскостопанското имущество
- Закон за подпомагане на земеделските производители
- • Закон за прилагане на общата организация на пазарите на земеделски продукти на Европейския съюз
- Закон за пчеларството
- Закон за регистрация и контрол на земеделската и горската техника
- Закон за сдружения за напояване
- Закон за собствеността и ползването на земеделски земи
- Правилник за прилагане на Закона за опазване на земеделските земи
- Правилник за прилагане на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи
- Правилника 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 № 16 от 28 МАЙ 2010 г. за изискванията за качество и контрол за съответствие на пресни плодове и зеленчуци
- Наредба № 11 от 2007 г. за реда и условията за признаване на организации на производители на плодове и зеленчуци и на техните асоциации и за условията и реда за одобряване и изменение на одобрените операционни програми
- Наредба № 15 от 2009 г. за окачествяване и класификация на кланични трупове от говеда, свине и овце по скалата на Общността EUROPE, докладване на цените и проверка на кланиците
- Наредба № 3 от 1999 г. за създаване и поддържане на регистър на земеделските стопани
- Наредба № 6 от 2000 г. за условията и реда за регистрация на договорите за аренда в поземлените комисии
- Наредба № 16 от 2000 г. за организиране и провеждане на търгове за продажба на земеделски земи от Държавния поземлен фонд на притежатели на поименни компенсационни бонове