



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието

Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив

**УТВЪРДИЛ: /П/
АНГЕЛ ЛИЧЕВ**

ДИРЕКТОР ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - ПЛОВДИВ

Заповед №РД-02-2/10.05.2022 г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА
И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“-гр.ПЛОВДИВ

ПЛОВДИВ, 2022г.



ХАРТА НА КЛИЕНТА

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" ПЛОВДИВ

О Б Щ А И Н Ф О Р М А Ц И Я

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

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

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

Дейността на Областна дирекция „Земеделие“-Пловдив се осъществява на **основата на принципите**: законност; откритост и достъпност; отговорност и отчетност; ефективност; субординация и координация; предвидимост; обективност и безпристрастност. Следвайки тези принципи и нормите, заложен в Хартата на основните права на Европейския съюз, сме разработили Харта на клиента на Областна дирекция „Земеделие“-Пловдив, с които сме поставили следните **цели**:

1. Да подобрим достъпа до административни услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това от къде 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:

- можете да ни посетите или ни пишете на адрес: 4000, гр. Пловдив, бул. "Марица" 122, ет.3, стая №2- Център за административно обслужване /ЦАО/, от 8:00 до 18:30 часа.
Съгласно чл.10, ал.4 от Наредбата за административно обслужване :В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
- можете да използвате и телефона на Областна дирекция "Земеделие"-Пловдив 032/63 40 22 или телефонните номера на съответните териториални звена /Приложение №1/.
- можете да ни изпратите запитване по електронен път на адрес odzg_plovdiv@abv.bg или на електронната поща на съответната общинска служба по земеделие /Приложение №1/
- можете да се запознаете с предоставената изчерпателна информация на интернет-сайта на Областна дирекция „Земеделие“ –Пловдив <http://www.mzh.government.bg/ODZ-Plovdiv/bg/Home.aspx>
- можете да ни изпратите запитване по електронен път на адрес : [Областна Дирекция Земеделие Пловдив | Facebook](#) или [Messenger | Facebook](#)

- заявите устно административна услуга, като за целта се попълва протокол, съгласно /Приложение № 3/;
- попълните заявление за производство по комплексно административно обслужване, съгласно /Приложение № 2/;
- изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис на e-mail: **odzg_plovdiv@abv.bg;**
- изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис през Системата за сигурно електронно връчване: <https://edelivery.egov.bg/>

Вие може да получите документа от заявена административна услуга независимо от формата и начина на заявяване:

- чрез лицензиран пощенски оператор;
- на гише или по електронен път / в случаите, когато заявената от Вас услуга позволява това /;
- през Системата за сигурно електронно връчване: <https://edelivery.egov.bg/> / в случаите, когато заявената от Вас услуга позволява това /;
- на електронната си поща.

Улеснили сме достъпа за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме изградили Приемна за граждани и осигурили специализирано място на първи етаж на сградата срещу помещението на охраната!

Необходимо е само да се обадите на телефона на Областна дирекция "Земеделие" : 032/63 40 22 за да слезе служител от деловодството.

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, 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.

Приели сме и собствени стандарти за административно обслужване:

- Постигане на професионализъм в работата;
 - Безпристрастност, обективност и честност при извършване на административната услуга;
 - Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
- Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им;
- Спазване разпоредбите на Закона за защита на личните данни;
 - Стремение към търсене на оптимално и законосъобразно решение на проблема на потребителя;

- Измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане на действия за повишаване на качеството на услугите.

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 цели, за всяка административна услуга, която извършваме, Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт с приложени 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 административни услуги и изискващите се документи се подават в Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив или съответната Общинска служба по земеделие

Предоставяме Ви списъкът 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“-Пловдив.

В Център за административно обслужване на граждани /ЦАО/ на Од „Земеделие“-Пловдив 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.

Център за административно обслужване на граждани /ЦАО/ работи всеки работен ден от 8.00 до 18.30 часа, без прекъсване.

Центровете за административно обслужване на граждани /ЦАО/ в общинските служби по земеделие на територията на област Пловдив работят всеки работен ден от 8.00 до 17.30 часа, без прекъсване.

Съгласно чл.10, ал.4 от Наредбата за административно обслужване :В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Във връзка с внедряването на комплексно административно обслужване Ви информираме, че можете да заявите услуга, която се изпълнява в сградата на Областната дирекция „Земеделие“- Пловдив в някое от териториалните й 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 / когато заявената от Вас услуга позволява това /, чрез лицензиран пощенски оператор, като пощенските разходи са за сметка на заявителя или друг, посочен в заявлението начин.

За Ваше улеснение, можете устно да заявите извършването на административна услуга, което се извършва след подписване на двустранен протокол за заявяване /Приложение № 3/.

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, което ще окаже влияние в посока подобряване на обслужването като:

- се обадите на тел. 032/63 40 22 или изпратите Вашето писмо на факс 032/62 87 30; изпратите Вашето писмо на адрес гр. Пловдив, бул. "Марица" 122, ет.3;
- дойдете лично в сградата на ОД „Земеделие“ Пловдив или съответните териториални звена;
- изпратите Вашето писмо на e-mail: odzg_plovdiv@abv.bg; : [Областна Дирекция Земеделие Пловдив | Facebook](#) или [Messenger | Facebook](#);
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията в Център за административно обслужване на граждани /ЦАО/ на Областната дирекция „Земеделие“ – Пловдив 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 /[Приложение № 4/](#).

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

Областна дирекция „Земеделие“-Пловдив 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 електронния подпис, обн.ДВ бр.34 от 2001 година.

- 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_plovdiv@abv.bg: [Областна Дирекция Земеделие Пловдив | Facebook](#) или [Messenger | Facebook](#);
- през Системата за сигурно електронно връчване: <https://edelivery.egov.bg/>

Вашите документи, записани на физически носител (CD), може да предоставите за регистрация и Център за административно обслужване на граждани /ЦАО/ на ОД „Земеделие“-Пловдив на адрес гр. Пловдив, бул. "Марица" 122, ет.3.

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.

Важно е да се знае:

В Областната дирекция"Земеделие"- Пловдив и 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“ Пловдив, чрез поставена на подходящо място Кутия за сигнали, мнения и предложения, по пощата, факс, 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:

- тел. 032/63 40 22 или на факс 032/62 87 30;
- на адрес- гр. Пловдив, бул. "Марица" 122, ет.3;
- на e-mail: odzg_plovdiv@abv.bg
- [Областна Дирекция Земеделие Пловдив | Facebook](#) или [Messenger | Facebook](#);

- през Системата за сигурно електронно връчване: <https://edelivery.egov.bg/>

- На запитвания от общ характер, 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 Областната дирекция „Земеделие“ - Пловдив.

- 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 на адреса на министерство на земеделието, храните и горите до директора на Инспектората.

- Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 2 (два) месеца от получаването на сигнала. Ако не можем да отговорим в посочения срок, ще Ви уведомим защо. Ще Ви съобщим, ако е необходимо да направите нещо допълнително и кога да очаквате пълен отговор от нас.

С Инспектората на Министерството на земеделието, 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 – бул. „Христо Ботев“ №55 (Приемна).

На Вашите предложения и сигнали ще отговорим по избрания начин по поща, на посочен от Вас e-mail или факс.

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

Стандарти за максимално време за обслужване:

В Областната дирекция „Земеделие“ - Пловдив се приемат 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 – 14 дни;

9. за предоставяне на информация на 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, които се намират на територията на Пловдивска област-до 14 дни се издава заповед/протокол или мотивиран отказ за издаване на разрешение;
12. утвърждаване на площадка (трасе) за проектиране - до 30 дни комисия издава решение за утвърждаване на площадка (трасе) за проектиране или мотивиран отказ;
13. промяна на предназначението на земеделски земи - до 30 дни комисията уведомява заявителя за решението си;
14. отдаване на земи от ДПФ под наем или аренда, чрез търг или конкурс - до 3 месеца се издава заповед за определяне на спечелил търг или конкурс или мотивиран отказ;
15. регистриране на земеделски производители - до 7 дни;
16. регистрация на развъдни ферми и стопанства за производство на чистопороден и хибриден материал от свине - в 14-дневен срок се предоставя удостоверение за регистрация или мотивиран отказ;

Сроковете по т. 11-16 могат да бъдат удължавани, в случай че подадените от потребителя на услуги документи са непълни или в тях има несъответствие.

За предоставянето на допълнителни документи (за докомплектуване на преписките) заявителите се уведомяват писмено;

Нормативната уредба, на която се позоваваме, при административното обслужване и работата с предложения и сигнали на граждани е:

- Административнопроцесуален кодекс;
- Закон за администрацията;
- Наредба за административното обслужване;
- Закон за административните нарушения и наказания;

Основните нормативни актове, свързани с дейността на Од „Земеделие“-Пловдив са:

- Закон за собствеността и ползуването 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),
- Закон за опазване на селскостопанското имущество (ЗОСИ) и подзаконовите нормативни актове.
- Закон за арендатурата в земеделието
- Закон за пчеларството
- Закон за устройството на територията
- Закон за сдруженията за напояване
- Закон за регистрация и контрол на земеделската и горска техника
- Закон за зърното
- Закон за държавния служител
- Закон за горите
- Закон за защита на личните данни
- Закон за тютюна и тютюневите и свързаните с тях изделия
- Закон за фуражите
- Закон за розата
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за защита на личните данни

Наредба № 49 от 2004 г. за поддържане на картата на възстановената собственост (ДВ, бр. 102 от 2004 г.);

Наредба № 3 от 1999 г. за създаване и поддържане на регистър на земеделските производители (ДВ, бр. 10 от 1999 г.)

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

Наредба за реда за определяне на цени на земеделски земи;

Наредба № 105 от 22 август 2006г. за условията и реда за създаване, поддържане, достъп и ползване на интегрирана система за администриране и контрол;
Наредба №5 от 27 февруари 2009г. за подаване на заявления по схеми и мерки за директни плащания;
Наредба № 2 от 03.02.2016г за условията и реда за регистрация на техника по Закона за регистрация и контрол на земеделската и горската техника
Наредба №3 от 03.02.2016г. за извършване на техническите прегледи на техниката по Закона за регистрация и контрол на земеделската и горската техника
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 №2 от 2015г. за критериите за допустимост на земеделските площи за подпомагане по схеми и мерки за плащане на площ;
Наредба №19 от 2012г. за строителство за земеделските земи без промяна на предназначението им

Правилник за прилагане на Закона за опазване на земеделските земи
Правилника за прилагане на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи (ППЗСПЗЗ)
Правилника за прилагане на Закона за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд (ППЗВСГЗГФ)

Тарифа за таксите, които се заплащат при промяна на предназначението на земеделските земи;
Тарифа на таксите, събирани от органите по поземлена собственост;
Тарифа за таксите, събирани по Закона за регистрация и контрол на земеделската и горската техника;

Издаване на разрешение за бракуване на трайни насаждения с неизтекъл/изтекъл срок на амортизация;
Отдаване на земи от ДПФ под наем или аренда, чрез търг;
Промяна на предназначението на земеделските земи;

Списъкът с услугите предоставян от Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив като териториална администрация е достъпен на следния интернет адрес, а именно:
https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations?search=1&subSectionId=151

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ –гр.ПЛОВДИВ

- **ИЗДАВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ АКТОВЕ /Приложение 5/**
- **УПРАЖНЯВАНЕ НА НОРМАТИВНО УСТАНОВЕНИ ПРАВИЛА /Приложение 7/**
- **РЕГИСТРАЦИОННИ РЕЖИМИ /Приложение 6/**