



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието и храните
Областна дирекция "Земеделие"-Пловдив



УТВЪРДИЛ:.....
ПАВЕЛ ГИМИШЕВ

ДИРЕКТОР ОД "ЗЕМЕДЕЛИЕ" ГР. ПЛОВДИВ

Заповед №.....Рз 11-1842, 20.05.2015

ХАРТА НА КЛИЕНТА

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

ПЛОВДИВ, 2015г.



ХАРТА НА КЛИЕНТА

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" ПЛОВДИВ

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“ Пловдив е специализирана териториална администрация към министъра на земеделието и храните, юридическо лице на бюджетна издръжка, второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към министъра на земеделието и храните.

Областна дирекция „Земеделие“ Пловдив подпомага министъра на земеделието и храните 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, с която сме поставили следните цели:

Да подобrim 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 ни посетите или ни пишете на адрес: 4000, гр. Пловдив, бул. „Марица“ 122, ет.3, стая №2 /деловодство/
- можете да използвате и телефона на областната дирекция 032/63 40 22 или телефонните номера на съответните териториални звена /Приложение№1/.
- можете да ни из pratите 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“ –гр.Пловдив www.mzh.govtment.bg/ODZ-Plovdiv/bg

За реализирането на тази цел, 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.

Постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват.

Заявлениета за предоставяните административни услуги и изискващите се документи се подават в Областна дирекция „Земеделие“ или съответната Общинска служба по земеделие

Представяме 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 Приемната 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. Приемната работи всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа, без прекъсване.

Във връзка с внедряването на комплексно административно обслужване Ви информираме, че можете да заявете услуга, която се изпълнява в сградата на Областната дирекция „Земеделие“-гр.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, чрез лицензиран пощенски оператор, като пощенските разходи са за сметка на заявителя или друг, посочен в заявлението начин.

За Ваше улеснение, можете устно да заявете извършването на административна услуга, което се извършва след подписване на двустранен протокол за заявяване.

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.

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

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

- се обадите на тел. 032/63 40 22 или из pratite Вашето писмо на факс 032/62 87 30;
- из pratite Вашето писмо на адрес гр. Пловдив, бул. „Марица“ 122, ет.3;
- дойдете лично в сградата на ОД „Земеделие“ Пловдив или съответните териториални звена;
- из pratite Вашето писмо на e-mail: odzg_plovdiv@abv.bg
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в Областната дирекция и предложението Ви за подобряването му и го пуснете в специално поставената в Приемна на областната дирекция Кутия за мнения и коментари.
- попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

Областна дирекция „Земеделие“ Пловдив приема електронни документи, подписани с валиден универсален електронен подпись, издаден от регистриран доставчик на удостоверителни услуги в Република България, според Закона за електронния документ и електронния подпись, обн.ДВ бр.34 от 2001 година.

Важно е да знаете, че ние можем да приемем и обработим из pratен от Вас електронен документ във формат MS Word XP, Електронни документи, подписани с валиден универсален електронен подпись, може да изпращате на E-mail адрес: odzg_plovdiv@abv.bg

Вашите документи, записани на физически носител (дискета, CD), може да предоставите за регистрация и на деловодителите на областната дирекция на адрес гр. Пловдив, бул. "Марица" 122, ет.3

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

В Областната дирекция "Земеделие"-гр.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;
- адреса - гр. Пловдив, бул. "Марица" 122, ет.3;
- на e-mail: odzg_plovdiv@abv.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.

Вашия 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 из pratите на адреса на министерство на земеделието и храните 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 и храните можете да се свържете:

- на безплатен телефон за сигнали за корупция и конфликт на интереси 0800 20 200;
- на e-mail: signali-korupcia@mzh.govtment.bg
- чрез пощенска кутия за сигнали за корупция, намираща се в сградата на Министерството на земеделието и храните – бул."Христо Ботев" №55 (Приемна).

На Вашите предложения и сигнали ще отговорим 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"-гр.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 2 месеца 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. 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 работни 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. 10-16 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 доокомплектоване 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;

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

- Закона за собствеността и ползването на земеделските земи (ЗСПЗЗ),
- Закона за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд (ЗВСГЗГФ),
- Закона за опазване на земеделските земи (ЗОЗЗ),
- Закона за подпомагане на земеделските производители (ЗПЗП),
- Закона за опазване на селскостопанското имущество (ЗОСИ) и подзаконовите нормативни актове.
- Закон за арендата в земеделието
- Закона за пчеларството
- Закона за устройството на територията
- Закона за сдруженията за напояване
- Наредба № 49 от 2004 г. за поддържане на картата на възстановената собственост (ДВ, бр. 102 от 2004 г.);
- Наредба № 108 от 2006 г. за изискванията за качество и контрола за съответствие на пресни плодове и зеленчуци (ДВ, бр. 84 от 2006 г.)
- 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 (ДВ, бр. 42 от 2007 г.);

- Наредба № 15 от 2009 г. за окачествяване и класификация на кланични трупове от говеда, свине и овце по скалата на Общността EUROP, докладване на цените и проверка на кланиците (ДВ, бр. 37 от 2009 г.) въз основа на заповед на министъра на земеделието и храните по чл. 6 от Наредба № 15 от 2009 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 за оземляване на безимотни и малоимотни граждани (ДВ, бр. 87 от 2000 г.)
- 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 посхеми и мерки за директни плащания;
- 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, събиращи от органите по поземлена собственост;

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

ИЗДАВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ АКТОВЕ:

- Издаване на препис от решение на поземлена комисия или на общинска служба по земеделие и гори;
- Издаване на удостоверение за характеристики на имоти, необходими за определяне на данъчната оценка;
- Издаване на удостоверение по чл.52 от Закона за кадастръра и имотния регистър;
- 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;

УПРАЖНЯВАНЕ НА НОРМАТИВНО УСТАНОВЕНИ ПРАВИЛА:

- Изготвяне на скица на имот;
- Изработка на скица-проект за разделяне или съединяване на имоти;
- Въвеждане на промени в регистъра на собствениците и регистъра на имотите;
- Презаверяване на скици, от издаването на които са изтекли 6 месеца;
- Изработка на копие от карта или нейна част;
- Изработка на копие от трасировъчен карнет на имот. Предоставяне на координати на гранични точки на имот;
- Заснемане и координиране на трайни насаждения;
- Трасиране и/или заснемане и координиране границите на имот;
- Предоставяне данни по характеристики;
- Предоставяне баланс по характеристики;
- Справка за налична информация от регистъра за масив;
- Справка за налична информация от регистъра на собствениците;

- Заверка на издадена скица на имот и/или копие от картата на масивите за ползване;
- Устни справки по картата на възстановената собственост, картата на масивите за ползване и придружаващите ги регистри;
- Съгласуване на подробноустройствени планове на инфраструктурни обекти;
- Установяване на промяна в начина на трайно ползване на имот.

РЕГИСТРАЦИОННИ РЕЖИМИ:

- Регистриране на земеделски производители;
- Регистрация на договор за аренда или наем и издаване на талон за аренда и наем;
- Регистрация на развъдни ферми и стопанства за производство на чистопороден и хибриден материал от свине;
- Регистрация на развъдни ферми и стопанства за производство на чистопороден и хибриден материал от птици;
- Регистрация на развъдни ферми и стопанства за производство на чистопороден и хибриден материал от зайци;
- Издаване на сертификат за съответствие на качеството при износ и внос на пресни плодове и зеленчуци, предназначени за прясна консумация или за преработка.
- Регистрация на развъдни ферми и стопанства за производство на чистопороден и хибриден материал от пчели;

**СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” –гр.Пловдив**

ИЗДАВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ АКТОВЕ

**СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” –гр.Пловдив**

УПРАЖНЯВАНЕ НА НОРМАТИВНО УСТАНОВЕНИ ПРАВИЛА

**СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” –гр.Пловдив**

РЕГИСТРАЦИОННИ РЕЖИМИ

Списък

**с адресите и телефоните на Областна дирекци "Земеделие"-гр.Пловдив/ОДЗ/
и Общинските служби служби по земеделие /ОСЗ/**

ОД"Земеделие" и ОСЗ	Адрес	Тел./факс	Имейл
ОД"Земеделие" – гр.Пловдив	4000, гр.Пловдив, Бул."Марица" 122	032 / 63 40 22, 032/62 87 30	odzg_plovdiv@abv.bg
Асеновград	гр.Асеновград, ул."Железарска" 5 п.к. 4230	0331/6-81-51 факс 6-81-5	oszg_asenovgrad@abv.bg
Офис Лъки	гр. Лъки, ул. "Възраждане" 19 п.к. 4241	03052/21-28 факс 21-28	oszg_luky@abv.bg
Брезово	гр. Брезово, ул."Г.Димитров" 25 п.к. 4160	03191/ 27-86 факс 27-86	oszg_brezovo@abv.bg
Калояново	с. Калояново, пл. "Възраждане" 2 п.к. 4173	03123/22-77 факс 2277	oszg_kaloqnov@abv.bg
Карлово	гр. Карлово, пл. "20-ти юли" п.к. 4300	0335/9-34-72	oszg_karlovo@abv.bg
Марица	4000, гр. Пловдив, ул. "Богомил" 31	032/62-54-31 факс 62-54-31	oszg_mariza@abv.bg
Пловдив	4000, гр. Пловдив, ул. "Прага" 2	032/62-40-87 факс 62-40-87	oszg_plovdiv@abv.bg
Първомай	гр. Първомай, ул. "Братя Миладинови" 50 п. к. 4270	0336/6-22-03 факс 6-22-03	oszg_purvomai@abv.bg
Раковски	гр. Раковски, бул. "Г.С. Раковски" 108 п.к. 4150	03151/23-58 факс 23-58	oszg_rakovski@abv.bg
Родопи	4000, гр. Пловдив, ул. "Райко Даскалов" 45	032/62-81-30 факс 63-11-26	oszg_rodopi@abv.bg
Садово	гр. Садово, ул. "Иван Вазов" 2 п.к. 4122	03118/21-90 факс 24-15	oszg_sadovo@abv.bg
Стамболовски	гр. Стамболовски, ул. "8-ми март" 3 п.к. 4210	0339/6-40-26 факс 6-40-26	oszg_stamboliyski@abv.bg
Съединение	гр. Съединение, бул. "6-ти септември" 13 п.к. 4190	0318/2-27-37 факс 2-27-37	oszg_saedinenie@abv.bg
Хисаря	гр. Хисаря, ул. "Ген. Гурко" 14 п.к. 4180	0337/6-24-46 факс 6-24-46	oszg_hisar@abv.bg