



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Министерство на земеделието, храните и горите  
Областна дирекция "Земеделие" - Пловдив

УТВЪРДИЛ:.....

**ТАТЯНА БОГОЕВА**

**ДИРЕКТОР ОД "ЗЕМЕДЕЛИЕ" ГР. ПЛОВДИВ**

Заповед № РД-11-188 / 21.05.2018

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

**ПЛОВДИВ, 2018г.**



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ  
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, храните и горите, юридическо лице на бюджетна издръжка, второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към министъра на земеделието, храните и горите.

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 /деловодство/
- можете да използвате и телефона на Областна дирекция "Земеделие" 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](mailto: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  
**<http://www.mzh.government.bg/ODZ-Plovdiv/bg/Home.aspx>**
- 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](mailto:odzg_plovdiv@abv.bg)**;

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

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;
  - Противодавление 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;
  - Стремж 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 административните 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 Деловодството 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. Деловодството 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 заявите услуга, която се изпълнява в сградата на Областната дирекция „Земеделие“- Пловдив в някое от териториалните ѝ 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 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 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. 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
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в 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

Вашите документи, записани на физически носител (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 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: [odz\\_plovdiv@abv.bg](mailto:odz_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.

- 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, 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](mailto: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 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 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 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;

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 арендатата 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

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

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;

## **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/**