

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



ХАРТА НА КЛИЕНТА
И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" РАЗГРАД

ОБЩА 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“ Разград 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“ Разград 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 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 ни посетите или ни пишете на адрес гр. Разград, ул. „Н. Й. Вапцаров” № 10
- можете да използвате и телефона на областната дирекция 084/ 616 011 или телефонните номера на съответните териториални звена.
- 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.

2. 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.

Заявленията за предоставяните административните услуги и изискващите се документи се подават в Областна дирекция „Земеделие” 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” Разград.

В Приемната на ОД „Земеделие” Разград 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.

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.

3. Да Ви насърчим 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. 084/ 616 011 или изпратите Вашето писмо на факс 084/ 616 011;
- изпратите Вашето писмо на адрес гр. Разград, ул. „Н. Й. Вапцаров” № 10;
- дойдете лично в сградата на ОД „Земеделие” Разград или съответните териториални звена;
- изпратите Вашето писмо на e-mail: odz_razgrad@mail.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 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” Разград 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.

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: odz_razgrad@mail.bg

Вашите документи, записани на физически носител (дискета, CD), може да предоставите за регистрация и на деловодителите на областната дирекция на адрес гр. Разград, ул. „Н. Й. Вапцаров” № 10.

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 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” Разград, 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. 084/ 616 011 или на факс 084/ 616 011;
- адреса – гр. Разград, ул. „Н. Й. Вапцаров” № 10;
- на e-mail: odz_razgrad@mail.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 изпратите 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.government.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.

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

- АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС;
- НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.

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

- Закона за собствеността и ползуването 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 арендатурата 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 EUROPE, 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
-
- Правилник за прилагане на Закона за опазване на земеделските земи
 - Правилника за прилагане на Закона за собствеността и ползуването на земеделските земи (ППЗСПЗЗ)
 - Правилника за прилагане на Закона за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд (ППЗВСГЗГФ)