L**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ**

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ"-гр.РАЗГРАД**

п.k. 7200, гр. Разград , адрес: ул.“Н.Й.Вапцаров” № 10, телефон: 084/616011,

е-mail: odz\_razgrad@mail.bg

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

 **В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - РАЗГРАД**

****

**РАЗГРАД**

 **2019 г.**

**УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,**

Областна дирекция „Земеделие” – Разград 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” - Разград 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” – Разград /ОД „Земеделие“- Разград/ 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 административно-правен 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 стандартите за административно обслужване сме си 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:

* на място, всеки работен ден от 8.30 до 17.00 часа, в Деловодството на ОД „Земеделие“ - Разград в гр.Разград, на ул.”Н.Й.Вапцаров” № 10, стая №5 или в съответното териториално звено - Общинска служба по земеделие, където наш служител ще Ви 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;
* изпратите запитване на адреса на дирекцията: ПК 7200, гр.Разград, ул.”Н.Й.Вапцаров” №10, или на адресите на общинските служби по земеделие ;
* използвате телефона на Областна дирекция „Земеделие“ – Разград 084/616011 или телефонните номера на общинските служби по земеделие;
* заявите устно административна услуга, като за целта се попълва Протокол за устно запитване;
* попълните Заявление за производство по комплексно административно обслужване;
* изпратите Вашето писмо на e-mail: odz\_razgrad@mail.bg ;
* използвате Системата за сигурно електронно връчване /ССЕВ/, поддържана от Държавна агенция „Електронно управление“.

Приемен ден на директора на ОД „Земеделие” – Разград: сряда от 10.00 до 16.00 часа.

Вие може да посочите начина, по който желаете да получите документа от заявена административна услуга: чрез лицензиран пощенски оператор, на гише или по електронен път /на e-mail и чрез ССЕВ/ , независимо от формата и начина на заявяване.

 **ВАЖНО!**

При подаване на заявление за извършване на административна услуга от Областна дирекция „Земеделие“ – Разград и общинските служби по земеделие **се представя** на служителя с функции на деловодител **документ за самоличност** на заявителя или неговия упълномощен представител. **Към заявлението не се прилага копие на документ за самоличност.**

**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.

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;
* Стремеж 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 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“ -Разград - Общинските служби по земеделие.

**Предоставяме Ви:**

* Протокол за устно запитване;
* Заявление за комплексно административно обслужване;
* Обща информация за потребителите на административни услуги, съдържаща списък с адресите и телефоните за връзка с Общинските служби по земеделие;
* Списък на административните услуги, предоставяни от ОД „Земеделие“ - Разград в съответствие с Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).
* 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. 084/616011;
* изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: пк 7200, гр.Разград, ул.”Н.Й.Вапцаров” №10;
* лично в сградата на дирекцията или общинските служби по земеделие;
* изразите мнение на e-mail: odz\_razgrad@mail.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“ - Разград и на ОСЗ.

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.**

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“ - Разград 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 нашитe 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“ - Разград.

**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“ - Разград, чрез лицензиран пощенски оператор, на посочен от Вас e-mail.**

Ние работим в услуга на обществото. В условията на бързоразвиваща се администрация, ОД „Земеделие“ - Разград 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, са публикувани на официалната интернет страница на ОД „Земеделие“ - Разград - http://mzh.government.bg/odz-razgrad/bg/Home.aspx в рубриката „Административно обслужване“. Те са на разположение на потребителите и на хартиен носител на таблата за обяви в ОД „Земеделие” – Разград и в общинските служби по земеделие към нея.

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

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

* Административнопроцесуален кодекс
* Закон за администрацията
* Закон за арендата в земеделието
* Закон за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд
* Закон за държавния служител
* Закон за животновъдството
* Закон за собствеността и ползването на земеделски земи
* Закон за опазване на земеделските земи
* Закон за опазване на селскостопанскoто 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 защита на личните данни
* 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 № 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