



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” СМОЛЯН

гр. Смолян, бул. „България” № 14, тел./факс 0301/62078, email:ODZG_Smolyan@mzh.government.bg

УТВЪРДИЛ: /П/

ИВАНКА ГЕОРГИЕВА

ДИРЕКТОР НА ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ СМОЛЯН

ЗАПОВЕД № РД-05-242/19.12.2018 год.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” СМОЛЯН



Смолян, 2018 год.

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

Областна дирекция „Земеделие“ Смолян е специализирана териториална администрация към министъра на земеделието, храните и горите, която подпомага провеждането на държавната политика в областта на земеделието и селските райони на територията на област Смолян. Дейността на дирекцията се осъществява на основата на законност, откритост, достъпност, ефективност, отговорност, отчетност и координация.

Следвайки тези принципи, сме разработили настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване, с които целим:

1. Да подобрим достъпа до административни услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде, как и в какви срокове можете да ги получите.

Вие можете да се свържете с нас, да получите информация и да подадете Вашите заявления:

- като ни посетите на място в областната дирекция и в общинските служби по земеделие;
- като ни пишете на адреса на областната дирекция в гр. Смолян, бул. „България“ № 14, ст. 109, както и на адресите на общинските служби по земеделие;
- да се обадите на телефоните на дирекцията и общинските служби по земеделие.;
- като заявите устно административна услуга;
- като попълните заявление за комплексно административно обслужване;
- като изпратите писмо по електронен път на e-mail: ODZG_Smolyan@mzh.government.bg или на електронната поща на съответната общинска служба по земеделие;
- чрез интернет страницата на ОД „Земеделие“ Смолян на адрес www.odzg-smolyan.bg.

Предоставяме Ви списък с адресите, телефоните и електронните адреси на общинските служби по земеделие и областна дирекция „Земеделие“ Смолян – **Приложение 1.**

За реализирането на тази цел, за всяка административна услуга, която извършваме, Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт, в който сме посочили:

- нормативната уредба на административната услуга;
- към кого трябва да се обърнете за изпълнението ѝ;
- необходимите документи, които трябва да представите;
- срокът за изпълнение на услугата;
- таксата за извършване на услугата /ако има такава/;
- образци на заявления и документи.

Необходимо е да знаете, че времето за отстраняване на непълноти и неточности по предоставените от Вас документи, не се включва в срока, определен в стандартите за извършване на съответната административна услуга.

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

2. Постигане на високо качество на представяните 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 предоставяне на административни услуги и необходимите документи се подават в областна дирекция „Земеделие“ или съответната общинска служба по земеделие на посочените в **Приложение 1** адреси. Документите от заявената

административна услуга може да получите на мястото където е заявена, по пощата, на гише или по друг, посочен в заявлението начин.

Във връзка с внедряването на комплексното административно обслужване Ви информираме, че за част от услугите, които се изпълняват в централното управление на областната дирекция, можете да подадете заявление и в общинските служби по земеделие.

За Ваше улеснение осигуряваме възможност за устно заявяване на административни услуги, като за целта се попълва протокол по образец – **Приложение 2**, както и възможност за подаване на заявление за комплексно административно обслужване по образец – **Приложение 3**.

3. Да осигурим прозрачност и отзивчивост при обслужването на клиентите.

За постигането на тази цел ние ви гарантираме, че:

- ще бъдете обслужен професионално, с нужното уважение и търпение към всеки от Вас;
- ще спазваме принципите на равнопоставеност към всички клиенти;
- ще сме коректни и ще предложим безпристрасно и компетентно становище по Вашия проблем;
- ще ви представим ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, по начин удовлетворяващ Вашите потребности;
- ще Ви информираме относно възможностите за обжалване, с оглед защита на Вашите интереси.

4. Да Ви насърчим да изказвате мнението си за предоставяните услуги:

В Областна дирекция „Земеделие“ Смолян е създадена възможност свободно и по удобен за Вас начин да подавате сигнали и предложения за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията, както и за решаване на други въпроси от нашата компетентност.

В тази връзка очакваме да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари като:

- се обадите на тел. 0301/6-20-78 в областна дирекция или изпратите Вашето писмо на факс 0301/6-20-78;
- се обадите на телефоните или изпратите писмо по факс на общинските служби по земеделие, посочени в приложение 1;
- изпратите Вашето писмо на адреса на ОД „Земеделие“ Смолян или съответната общинска служба по земеделие, посочени в приложение 1;
- се срещнете лично с ръководството на областната дирекция „Земеделие“ Смолян или началниците на общинските служби по земеделие, които приемат граждани ежедневно;
- изпратите писмо на e-mail: ODZG_Smolyan@mzh.government.bg
- изразите писмено Вашето мнение или коментар и го пуснете в специално поставените в дирекцията и общинските служби Кутии за мнения, жалби и сигнали;
- попълните анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която ви предоставяме в деловодството на дирекцията и общинските служби, както и на интернет страницата на ОД „Земеделие“ Смолян - **приложение 4**.

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;
- не се дава отговор на въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни изрази и обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции и служители;

- 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 за 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 областна дирекция «Земеделие» Смолян, както и на Инспектората на Министерството на земеделието и храните.

С Инспектората на Министерството на земеделието и храните можете да се свържете:

- по пощата на адрес – гр. София, бул. "Христо Ботев" №55;
- 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 – (Приемна).

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

- Административнопроцесуален кодекс;
- Наредба за административното обслужване.

Основни нормативни актове, свързани с дейността на ОД „Земеделие“ Смолян:

- Закон за собствеността и ползването на земеделските земи;
- Правилник за прилагане на закона за собствеността и ползването на земеделските земи;
- Закон за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горски фонд;
- Правилник за прилагане на закона за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд;
 - Закон за опазване на земеделските земи;
 - Правилник за прилагане на закона за опазване на земеделските земи;
 - Закон за подпомагане на земеделските производители;
 - Наредба № 3/1999 г. за създаване и поддържане на регистър на земеделските производители;
 - Наредба № 5/2009 г. за условията и реда за подаване на заявления по схеми и мерки за директни плащания;
 - Наредба № 49/2004 г. за поддържане на картата на възстановената собственост и други;
 - Закон за арендата в земеделието;
 - Закон за животновъдството.

и други.

Списък с адресите, телефоните и електронните адреси
на ОД „Земеделие“ Смолян
и общинските служби по земеделие

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ СМОЛЯН

адрес: 4700, гр. Смолян, бул. "България" № 14
e-mail: ODZG_Smolyan@mzh.government.bg
тел.: 0301/ 62078, 66235

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - БАНИТЕ

адрес: 4940, с.Баните, ул. "Васил Левски" № 6
e-mail: oszg_banite@abv.bg
тел.: 03025/ 2089

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - БОРИНО

адрес: 4824, с.Борино, ул. "Христо Ботев" № 1
e-mail: oszgborino@abv.bg
тел.: 0302/ 2060

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ДЕВИН

адрес: 4800, гр. Девин, ул. "Васил Левски" № 1
e-mail: oszg_devin@abv.bg
тел.: 03041/ 2648

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ДОСПАТ

адрес: 4831, гр. Доспат, ул. "Здравец" № 2
e-mail: oszg_dospat@abv.bg
тел.: 03045/ 2049

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ЗЛАТОГРАД

адрес: 4980, гр. Златоград, ул. "Стефан Стамболов" № 1
e-mail: oszg_zlatograd@abv.bg
тел.: 03071/ 4589

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - МАДАН

адрес: 4900, гр. Мадан, ул. "Обединение" № 14
e-mail: madan_oszg@abv.bg
тел.: 0308/ 22283

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - НЕДЕЛИНО

адрес: 4990, гр. Неделино, ул. "Александър Стамболийски" № 104
e-mail: oszg_nedelino@abv.bg
тел.: 03072/ 3548

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - РУДОЗЕМ

адрес: 4960, гр. Рудозем, бул. "България" № 13
e-mail: oszg_rudozem@abv.bg
тел.: 0306/ 53245

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - СМОЛЯН

адрес: 4700, гр. Смолян, бул. "България" № 12
e-mail: oszg_smolian@abv.bg
тел.: 0301/ 82033

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ЧЕПЕЛАРЕ

адрес: 4700, гр. Чепеларе, ул. "Мурджовска" № 1А
e-mail: oszg_chepelare@abv.bg
тел.: 03051/ 2019



Приложение 2

ПРОТОКОЛ

Днес служителят

на длъжност

В
/наименование на звеното/

На основание чл. 29, ал.5 от АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

.....,

с постоянен или настоящ адрес: гр./с....., ул. (ж.к.).....

....., тел., факс.....,

електронна поща.....,

устно заяви искане за:

.....

Заявителят прилага следните документи:

.....

.....

.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка

☐ като вътрешна куриерска пратка

☐ като международна препоръчана пощенска пратка

☐ лично от звеното за административно обслужване

☐ по електронен път на електронна поща.

☐ друг

Длъжностно лице:..... **Заявител:**

(подпис)

(подпис)

**ДО
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“
ГР.СМОЛЯН**

ЗАЯВЛЕНИЕ

От.....

постоянен или настоящ адрес: гр./с.,
ул. (ж.к.).....,
тел., факс.....,
електронна поща

Моля, да бъде образувано производство за предоставяне на

.....
.....
.....

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

.....

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.....
2.....

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

☐ като вътрешна препоръчана пощенска пратка

☐ като вътрешна куриерска пратка

☐ като международна препоръчана пощенска пратка

☐ лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган

☐ по електронен път на електронна поща

Приложени документи:

☐ Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

☐ Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

☐ Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Гр./с.

Подпис: (.....)



Приложение 4

АНКЕТНА КАРТА

ЗА ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА ГРАЖДАНИТЕ
ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ
„ЗЕМЕДЕЛИЕ” СМОЛЯН И ОБЩИНСКИТЕ СЛУЖБИ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ

Моля оградете желания от Вас отговор:

1. Вашето мнение е относно административното обслужване в :

а/ Областна дирекция „Земеделие” Смолян

б/ общинска служба по земеделие
/ посочете съответната ОСЗ/

2. Използвали ли сте досега услугите на Областна дирекция „Земеделие” Смолян /ОДЗ/ или общинска служба по земеделие /ОСЗ/?

а/ да
б/ не

3. Лесно ли се намира информация за административните услуги, които предлагат ОДЗ Смолян и ОСЗ?

а/ да
б/ не
в/ не мога да преценя

4. Информацията, която получихте от служителите, осъществяващи административното обслужване е:

4.1. Ясна / лесно разбираема

а/ да
б/ не
в/ не мога да преценя

4.2. Изчерпателна

а/ да
б/ не
в/ не мога да преценя

4.3. Точна

а/ да
б/ не
в/ не мога да преценя

5. Служителите, които Ви обслужват:

5.1. Се отнасят към Вас вежливо и с уважение

а/ да

б/ не

в/ не мога да преценя

5.2. Имат коректно и професионално отношение

а/ да

б/ не

в/ не мога да преценя

6. Получихте ли необходимата Ви административна услуга:

а/ да

б/ не

Ако отговорът ви е не, моля посочете причината:

.....

7. Спазват ли се установените срокове за извършване на административна услуга?

а/ да

б/ не

в/ не мога да преценя

8. Кой аспект от обслужването считате, че най-много се нуждае от подобрене?

а/ достъпът до информация

б/ количеството на предоставената информация

в/ качеството на предоставената информация

г/ отношението на служителите към клиента

д/ професионалната квалификация на служителите

е/ друго /моля уточнете/

.....

.....

9. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” Смолян и общинските служби по земеделие?

.....

.....

.....

.....

.....

АНКЕТАТА Е АНОНИМНА !

Информацията от анкетните карти ще бъде използвана за проучване мнението на гражданите с цел подобряване административното обслужване в ОДЗ и ОСЗ.

Моля, поставете попълнената от Вас анкетна карта в кутията за мнения, жалби и сигнали.

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА УЧАСТИЕТО В АНКЕТАТА!