

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ**

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" ВРАЦА**

Враца: 3000, ул. "Христо Ботев" № 78, ет.1 тел./факс; 092 / 649 328

[www.mzh.government.bg/ODZ-Vraca/bg/Home.aspx](http://www.mzh.government.bg/ODZ-Vraca/bg/Home.aspx) e-mail: odzg\_vraca@government.bg

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" ВРАЦА**

****

 ВРАЦА 2019

**ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ**

**за потребителите на административни услуги относно реда за предоставяне на административни услуги, за подаване на мнения, сигнали и предложения**

**В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ВРАЦА**

 **УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ**,

Областна дирекция „Земеделие" гр.Враца 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 и храните.

Областна дирекция „Земеделие" гр.Враца подпомага министъра на земеделието, храните и горите при провеждането на държавната политика в областта на земеделието, храните 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. Администрацията осъществява своята дейност в интерес на обществото и в съответствие с Конституцията и с другите нормативни актове. 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: 3000, гр. Враца, ул. "Христо Ботев" № 78, ет.1, пощ. кутия 246;
	+ като попълните образеца на Заявлението за достъп до обществена информация - публикуван на официалната интернет страница на ОД „Земеделие" - Враца;
	+ можете да използвате и телефона на областната дирекция 092/649 328 или телефонните номера на съответните териториални звена.
	+ като ни пишете на електронната поща: odzg\_vraca@mzh.government.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.

1. **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, както и заявленията за достъп до обществена информация по реда на Закон да достъп до обществена информация (ЗДОИ) и изискващите се документи се подават в Областна дирекция „Земеделие" - Враца или съответната Общинска служба по земеделие. Заявленията могат да постъпват чрез лицензиран пощенски оператор, по факс, по електронен път на адрес: odzg\_vraca@mzh.government.bg.

Информация за административните услуги, които извършват Областна дирекция „Земеделие" гр.Враца и Общинските служби по земеделие, може да получите от интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие" гр.Враца.

В административното звено на ОД „Земеделие" Враца е създадено гише „Административно и деловодно обслужване”, на което служител от дирекцията ще Ви предостави ясна, 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. За постигане на прозрачност и отзивчивост, ние Ви осигуряваме възможност за комуникация с любезни и добре информирани експерти по време на целия процес на административното обслужване.

Работно време на Областна дирекция „Земеделие” гр. Враца е от 09.00 до 17.30 часа с обедна почивка от 12.00 до 12.30 часа. В случаите когато има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. Служителите от звеното за административно обслужване ползват обедна почивка, така че да се обезпечи непрекъснат процес на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното работно време. В помещението и пред него са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

**3. Да Ви насърчим да изразявате мнението си за получаваните от Вас услуги.**

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

* се обадите на тел. 092/649 328 или изпратите Вашето писмо на факс . 092/649 328
* изпратите Вашето писмо на адрес: 3000, гр. Враца, ул. "Христо Ботев" №78, ет.1;
* посетите лично в сградата на ОД „Земеделие" Враца или съответните Общински служби по „Земеделие” /териториални звена/;
* изпратите Вашето писмо на e-mail: odzg\_vraca@government.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 Областната дирекция „Кутия за мнения и коментари”;

 В Областна дирекция „Земеделие” Враца 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 възникнали въпроси, които са от компетентността на ОД „Земеделие" Враца, чрез поставена на подходящо място Кутия за сигнали, мнения и предложения, по пощата, факс или в деловодството на областната дирекция и на e-mail: odzg\_vraca@government.bg.

**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./ факс 092/649 328;
* адреса 3000, гр. Враца, ул. "Христо Ботев" №78, ет.1;
* на e-mail: odzg\_vraca@government.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, 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 за административен контрол към МЗХГ (Инспектората).

 Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 2 (два) месеца от получаването на сигнала. При невъзможност да отговорим в посочения срок, ще Ви уведомим за причините. 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
* чрез пощенска кутия за сигнали за корупция, намираща се в сградата на Министерството на земеделието и храните - 1040, гр. София, бул."Христо Ботев" №55 (Приемна).

На Вашите предложения и сигнали ще бъде отговорено на избрания от Вас 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:**

1. **АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС;**
2. **НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.**

**Основните нормативни актове, свързани с дейността на Областна дирекция Земеделие" са:**

* **Закон за собствеността и ползването на земеделските земи (ЗСПЗЗ);**
* **Закон за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд (ЗВСГЗГФ);**
* **Закон за опазване на земеделските земи (3033);**
* **Закон за подпомагане на земеделските производители (ЗПЗП);**
* **Закон за опазване на селскостопанското имущество (ЗОСИ);**
* **Закон за арендата в земеделието;**
* **Закон за животновъдството;**
* **Закон за пчеларството;**
* **Закон за устройството на територията;**
* **Закон за сдруженията за напояване;**
* **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);**
* **Наредба № 49 от 2004 г. за поддържане на картата на възстановената собственост;**
* **Наредба за оземляване на безимотни и малоимотни граждани;**
* **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 № 6 от 2000 г. за условията и реда за регистрация на договорите за аренда в поземлените комисии;**
* **Наредба за реда за определяне на цени на земеделските земи;**
* **Наредба № 3 от 1999 г. за създаване и поддържане на регистър на земеделските производители;**
* **Наредба № 5 от 2009 г. за условията и реда за подаване на заявления по схеми и мерки за директни плащания;**
* **Наредба № 3 от 2009 г. за специалните изисквания за участие в одобрените схеми за национални доплащания;**
* **Наредба № 5 от 2010 г. за условията за допустимост за подпомагане на земеделските парцели по схеми за плащане на площ и за общите и регионални критерии за постоянни пасища.**

**Списък на административните услуги, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие”:**

1. Вписване в регистъра на земеделските производители;
2. Приемане и обработка на документи, консултации за промяна предназначението на земеделските земи с площ под 50 дка;
3. Приемане и обработка на документи, консултации по провеждане на търгове за отдаване на земи под наем или аренда, чрез търг или конкурс;
4. Издаване на удостоверения за липси на задължения към ДПФ;
5. Изготвяне на договори за наем и аренда на земеделски земи от ДПФ;
6. Проверки и отговори на постъпили жалби и предложения на граждани;
7. Проверки и отговори на постъпили жалби във връзка с неправомерното ползване на земеделски земи;
8. Издаване на протокол за бракуване на трайни насаждения, за които има становище на комисия за бракуване и които са с изтекъл срок на амортизация;
9. Издаване на акт за категоризация и заверка удостоверение за поливност на земеделски земи при промяна на предназначението;
10. Обработка на документи за уреждане на собствеността върху застроени и прилежащи площи към сгради и съоръжения, придобити по реда на §§ 12 и 29 от ПЗР на ЗСПЗЗ;
11. Издаване на заповеди за разпределение на масиви за ползване по ЗСПЗЗ.

**Списък на административните услуги, предоставяни от Общинските служби по земеделие (ОСЗ) при упражняване на нормативно установените права:**

1. Изготвяне на скица на имот по КВС;
2. Въвеждане на промени в регистъра на собственици и в регистъра на имотите;
3. Заверяване на издадена скица на имот и/или копие от картата на масивите за ползване;
4. Презаверяване на скици, от издаването на които са изтекли 6м.;
5. Издаване на удостоверение на характеристиките на имоти, необходими за определяне на данъчната им оценка;
6. Издаване на решение и/или препис от решение на Общинската служба по земеделие;
7. Издаване на удостоверение за характеристики на имоти, необходими за определяне на данъчната им оценка;
8. Изработване на скица-проект за разделяне или съединяване на имоти;
9. Издаване на удостоверение за идентичност на имот;
10. Издаване на партида на имот;
11. Установяване на промяна в начина на трайно ползване на имот.

**СПИСЪК НА ОБЩИНСКИТЕ СЛУЖБИ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ (ОСЗ) С АДРЕСИ, ТЕЛЕФОНИ И E – Mail КЪМ ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” ГР. ВРАЦА**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ОСЗ** | **НАЧАЛНИК,****/ИМЕ, ПРЕЗИМЕ, ФАМИЛИЯ/** | **ТЕЛ. КОД** | **ТЕЛЕФОН****И ФАКС** | **АДРЕС НА ОСЗ** | **e - mail** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **ВРАЦА** | Нели Тодорованачалник | 092 | 62-05-5862-30-46 | 3000 Враца,Ул.“Петропавловска“46 | oszg\_vratza@abv.bg |
| **МЕЗДРА** | Петьо Мазнев началник | 0910  | 9-27-95 | 3100 Мездра,ул.”Христо Ботев” 27 | oszg\_mezdra@abv.bg  |
| **РОМАН** | Цеца Иванованачалник | 09123 | 21-14 | 3130  Роман,ул.”Христо Ботев“ 136,ет.3 | oszg\_rom@abv.bg |
| **КРИВОДОЛ** | Лъчезар Лаковначалник | 09117 | 22-6234-62 | 3060, Криводолбул. “Освобождение” 8А | oszg\_krivodol@abv.bg |
| **БЯЛА СЛАТИНА** | Надежда Илиеваначалник | 0915 | 826-27 | 3200 Б.Слатина,ул.”Димитър Благоев” 99 | oszg\_bsl@abv.bg |
| **ОРЯХОВО** | Таня Бацова началник | 09171 | 24-8425-37 | 3300, Оряховоул.”Коста Лулчев” 20, ет. 1 | oszg\_oryahovo@abv.bg |
| **КОЗЛОДУЙ** | Гълъбина Христованачалник | 0973 | 8-01-498-03-45 | 3320ул.”Стефан Караджа” 15, до блок СМК | oszg\_kozlodui@abv.bg |