**lav4eРЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

# Министерство на земеделието

**Областна дирекция “Земеделие”- гр. Бургас**

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**ЧРЕЗ ТАЗИ ХАРТА НИЕ ПОЕМАМЕ АНГАЖИМЕНТ ДА СПАЗВАМЕ ОБЯВЕНИТЕ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

ОД “Земеделие“ Бургас, спазвайки правилата и насоките за разработване на Харта на клиента, регламентирани в Ръководство за разработване на Харта на клиента и на собствени стандарти за обслужване, одобрено с акт на Министерския съвет от 1 април 2020г., е разработила настоящата Харта на клиента на ОД „Земеделие“ Бургас. С нея се цели да се улесни комуникацията между администрацията и потребителите, да се информират потребителите за стандартите за обслужване, как могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможността да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

В Хартата на клиента на ОД “Земеделие“ Бургас, изготвена в съответствие с принципите на законност, лоялност, достъпност, безпристрастност, добросъвестност, равнопоставеност, отговорност, отчетност, почтеност, конфиденциалност, колегиалност, учтивост и политически неутралитет, е определена посоката за развитие на организацията. ОД “Земеделие“ Бургас е разработила и описала Мисия и Визия в съответствие с местните, националните, европейски стратегии. Определила е ясни стратегически цели, съобразени с целите на МЗХГ. Основните стратегически цели на Дирекцията отразяват **Мисията**и **Визията**, както следва:

***Мисия***: ефективно реализиране на държавната политика в аграрната сфера, подпомагане на модерното развитие на земеделието в област Бургас в посока към конкурентоспособност и пазарна ориентация, както и към по - високо ниво на доходност на фермерите от земеделска дейност чрез:

• повишаване на тяхната информираност и осведоменост, по изцяло нов подход, гарантиран от работещ орган от нов вид партньорство, на областно ниво, който да може да вниква в проблемите и да отговори на исканията и стремежите на сектора като цяло;

•създаване на продукти с висока добавена стойност и иновативен компонент, използвайки методи за опазване и възстановяване на околната среда, предотвратявайки и приспособявайки се към климатичните промени.

***Визия:*** Работата си приемаме като важна и отговорна мисия, посветена на модерното развитие на земеделието в област Бургас. Добрата екипност и партньорства, правят работата ни значима и отличима, защото я налагат с доказани качества: отзивчивост, единност, професионализъм и толерантност, търпение и себеотдаване, гъвкавост и адаптивност, ориентираност към очакванията на потребителите и експертност в ежедневната ни работа, които са в основата на успеха на нашата администрация.

Водена от амбицията да се развива по пътя на усъвършенстване и желанието да въведе организационна култура, която е водещ фактор за изграждането на нов начин на мислене, след сключен през 2019г. с Института по публична администрация договор за сътрудничество и подкрепа при внедряване на модела CAF, по проект „Въвеждане на Обща рамка за оценка CAF в българската администрация“ и извършена през февруари 2022г. външна оценка по внедряване на модела CAF в ОД “Земеделие“ Бургас, на 25.ХI. 2022 г., на Конференция, организирана от Институт по публична администрация, ОД “Земеделие“ – Бургас получи и носител на

**ЕТИКЕТ „ЕФЕКТИВЕН CAF ПОТРЕБИТЕЛ**

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)** | |
| **Лесен достъп с обществен транспорт до ЗАО**  **Териториални звена -Общински служби по Земеделие** | * Областна дирекция „Земеделие“ Бургас: гр.Бургас, ул. Иван Шишман № 8, ет. 1, стая 1. * спирка „Опера“: автобусни линии № Б1, Б2, 9; тролейбус Т2 * спирка „Терминал Юг“: автобусни линии № 11, 12, 15, 17, Б1, Б2 * спирка „Транспортна болница“: автобусни линии № Б11, Б12 * спирка „Цар Петър“: тролейбус Т1     ОСЗ Айтос, гр. Айтос, ул. "Богориди" № 2  ОСЗ Бургас гр.Бургас, ул. "Фердинандова " №5 , ет.3  офис гр. Малко Търново, ул. "Илия Бояджиев " № 1  ОСЗ Камено, гр. Камено, ул. “Освобождение" № 84  ОСЗ Карнобат, гр. Карнобат, ул. " Съби Димитров " № 21  ОСЗ Несебър, гр. Несебър, ул. " Еделвайс " № 6  ОСЗ Поморие, гр. Поморие, ул. " Солна " № 5  ОСЗ Приморско-Царево  офис гр. Приморско, ул. " Трети март " № 56  офис гр. Царево, ул. Крайморска“ № 14  ОСЗ Руен, с. Руен, ул. " Изгрев " № 23  ОСЗ Созопол, гр. Созопол, ул. "Аполония " № 31  ОСЗ Средец, гр. Средец, пл. "България" № 8; ет. 1  ОСЗ Сунгурларе,гр. Сунгурларе,ул. "Кооперативна" № 6 |
| **Паркиране** | * Платени паркинги в близост до ЗАО и места с режим „синя зона“ |
| **Удобно работно време** | * **9:00 до 17:30** ч. за служителите от ОД “З“ Бургас в делнични дни без прекъсване. * В случаите, когато пред гишето за административно обслужване има потребители на административни услуги, работата му продължава до приключване на тяхното обслужване, **но не повече от два астрономически часа след работното време на администрацията**. |
| **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | * Работното време * Гише за заявяване и получаване на документи * Информационно табло, на което е изложена актуализирана най-важната информация за административното обслужване, която би Ви била полезна. Посочената информация своевременно се актуализира и на сайта на Областна дирекция „Земеделие“ Бургас. |
| **За клиенти със специфични потребности:** | * Създадени са условия и е реализиран достъп чрез звънчева система за обслужване за хора с специфични потребности * нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие. * телефонна връзка на място в ЗАО за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация |
| **В ЗАО на Ваше разположение са:** | * мека мебел, маса и пособия за попълване на документи * подходящо осветление и температура * информационно табло |
| **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** | |
| **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат** | * любезно, с лично отношение, уважение и търпение * при спазване на конфиденциалност |
| **Информация за услугите ни ще намерите:** | * Списъкът с услугите предоставян от Областна дирекция „Земеделие“ – Бургас като териториална администрация е достъпен в интегрираната информационна система на държавната администрация:   <https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations?search=1&subSectionId=151>   * на място в ЗАО * на хартиен носител: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя |
| **Съдействие на място в ЗАО ще получите от** | Нашите служители в ЗАО и нашите експерти:   * ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването * ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването |
| **Предимства на обслужването** | |
| **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер** | * за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути * за писмени запитвания – до 5 работни дни |
| **Бързо обслужване** | В рамките на 20 минути:   * ще приемем Вашите документи * ще Ви предоставим готовите документи, за изпълнението на която услуга сте предварително уведомени на посочените от Вас координати |
| **Ще ви обслужим само на едно гише** | В ЗАО:  няма да Ви се наложи за една услуга:   * да посещавате повече от едно гише * да посещавате два пъти едно и също гише |
| **Електронно подаване на документи** | Чрез специализирания сайт на Държавна агенция „Електронно управление“, може да заявите извършването на услуга предоставяна от ОД „Земеделие“ Бургас.  <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi+na+uslugi/spetsializirani+teritorialni+administratsii/oblastna+direktsia+zemedelie/1243>  Услугите се заявяват чрез валидно удостоврение за електронен подпис. |
| Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба: | |

|  |  |
| --- | --- |
| **На място в ЗАО** | |
| **Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЗАО** | * обърнете се към служителите ни в ЗАО * поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса * при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административно обслужване” |
| **Пишете ни** | |
| **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор** | Може да ги подадете:   * На адрес: гр.Бургас, ул. Иван Шишман № 8, ет. 1 * електронен адрес:   - [zemedelie@odzburgas.com](file:///C:\Users\Petrova\Downloads\zemedelie@odzburgas.com)   * чрез <https://edelivery.egov.bg/>Система за сигурно електронно връчване * в обозначената кутия в ЗАО * на място в ЗАО |
| **Обадете ни се** | |
| **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате** | За връзка с ЗАО: 056/ 844303  старши експерт Даниела Попова  главен специалист София Неделчева  email:[zemedelie@odzburgas.com](file:///C:\Users\Petrova\Downloads\zemedelie@odzburgas.com)  За връзка с ОСЗ-ОД „З“ Бургас: |

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на административното обслужване. Получената информация от обратната връзка ще ни послужи за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще Ви информираме за действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения.

Хартата на клиента не е нормативен акт и не създава права и задължения, но разяснява и помага на потребителите да разбират и защитават правата си по-добре, да изискват по-добро обслужване, да подават сигнали, жалби и предложения.

Хартата е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с нуждите и изискванията на потребителите на административни услуги.

|  |
| --- |
| **Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!** |

Настоящата харта е утвърдена със Заповед № РД-04-52/07.03.2023 г. на Директора на ОД „Земеделие“- Бургас.

Хартата на клиента е приета на 12.05.2020г., актуализира на 07.03.2023г..

Приложения към Харта на клиента:

Приложение № 1 – Протокол за отразяване на устно внесено искане

Приложение № 2 – Заявление свободен текст

Приложение № 3 – Заявление за комплексно административно обслужване

Приложение № 4 – Списък с предоставяните административни услуги

Приложение № 5 – Анкета удовлетвореност потребители

Приложение № 6 – Основни нормативни актове, свързани с дейността ОД „Земеделие” – Бургас и общинските служби по земеделие, при административното обслужване и работата с предложения и сигнали на граждани.

Приложение № 7 - Общи стандарти за качество на административното обслужване

Приложение № 8 – Списък с адреси и телефони на ОСЗ-ОД “З“ Бургас