*Утвърдена със Заповед № РД-04-34./15.03.2024 г. на Директора на Областна дирекция „Земеделие“- Габрово*



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ**

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“- ГАБРОВО**

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното

обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

|  |  |
| --- | --- |
| **Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)** | |
| **Адреси на ЦАО** | * Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово с адрес- гр. Габрово, ул „Брянска“ № 30, ет.3 * Общинска служба по земеделие – Габрово с адрес: гр. Габрово 5300, ул. "Брянска" 30, ет. 11 * Общинска служба по земеделие- Севлиево с адрес: гр. Севлиево 5400, ул. "Хан Аспарух" 5 * Общинска служба по земеделие- Трявна с адрес: гр. Трявна 5350, ул. "Асеневци" 1 * Общинска служба по земеделие- Дряново с адрес: гр. Дряново 5370, ул. "Никола Мушанов"3 |
| **Паркиране** **и** **лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО на Областна дирекция „Земеделие“ - Габрово и Общинските служби по земеделие** | * осигурено е безплатно паркиране с паркоместа за инвалиди |
| **Удобно работно време** | * всеки работен ден от 8:00 до 18:30 часа без прекъсване |
| **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | * работното време * местата за заявяване и получаване на документи, данни и информация * информация за предоставяните административни услуги |
| **За клиенти със специфични потребности:** | * нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО |
| **В ЦАО на Ваше разположение са:** | * места за сядане * места с подходящо осветление за попълване и подаване на заявления/ искания, получаване на документи и информация * питейна вода и възможност за ползване на тоалетна |

|  |  |
| --- | --- |
| **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** | |
| **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат** | * на място, идентифицирайки се чрез ясно видим отличителен знак с данни за собствено и фамилно име, длъжност и административно звено, към което принадлежат * на телефон, идентифицирайки се със собствено и фамилно име, длъжност и административно звено, към което принадлежат * учтиво, с уважение и търпение * с приоритетно внимание пред друга дейност |
| **Информация за услугите ни ще намерите:** | * на интернет страницата ни <https://mzh.government.bg/ODZ-Gabrovo/bg/Home.aspx> в секция „Административно обслужване“ * на място в ЦАО * на телефоните на ЦАО и електронните адреси: * 066 804 274; odzg\_gabrovo@ mzh.government.bg за Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово * 066/ 803 062; oszg\_gab05@abv.bg за Общинска служба по земеделие – Габрово * 0675/ 3 27 85, 0675/ 3 25 10; oszg\_sev@abv.bg за Общинска служба по земеделие- Севлиево * 0677/ 6 22 96; oszg\_triavna@abv.bg за Общинска служба по земеделие- Трявна * 0676/ 7 23 60 oszg\_dranovo@abv.bg за Общинска служба по земеделие- Дряново * на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци на документи за заявяване на административното обслужване; възможност за подаване на заявления по електронен път * в Интегрираната информационна система на държавната администрация на електронен адрес- <https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations> |
| **Съдействие на място в ЦАО ще получите от** | Нашите служители в ЦАО или нашите експерти, които:   * ще отговорят на въпросите Ви по повод административното обслужване * ще Ви окажат помощ при попълване на документи за административното обслужване |
| **Ще Ви обслужим след края на установеното работно време** | * В случаите, когато се намирате на място за административно обслужване в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на обслужването, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. |
| **Проверете статуса на Вашата услуга** | * на телефоните на ЦАО * като отправите искане на електронен адрес |
| **В секция „Въпроси и отговори“ на нашата електронна страница** | * можете да зададете въпрос – ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора |
| **Електронно подаване на документи/ заявяване на услуги** | * чрез Системата за сигурно електронно връчване * като отправите искане на електронен адрес * чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги |

|  |  |
| --- | --- |
| **Предимства на обслужването** | |
| **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер** | * за устни запитвания, постъпили на място или телефон – веднага, или не по-късно от 20 минути * за запитвания, постъпили по пощата или по електронната поща – до 5 работни дни |

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

|  |  |
| --- | --- |
| **На място в ЦАО** | |
| **Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО** | * обърнете се към служителите ни в ЦАО * поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса * при необходимост се обърнете към Главния секретар |

|  |  |
| --- | --- |
| **Пишете ни** | |
| **Вашите сигнали, предложения, протести или жалби ще получат обективен отговор** | Може да ги подадете:   * на място или по пощата на адрес- гр. Габрово, п.к. 5300, ул. „Брянска “ № 30, ет. 3, както и на адресите на общинските служби по земеделие * на електронен адрес - odzg\_gabrovo@ mzh.government.bg, както и на елктронните адреси на общинските служби по земеделие * в обозначената кутия в ЦАО в Областна дирекция „Земеделие“ - Габрово и общинските служби по земеделие |

|  |  |
| --- | --- |
| **Обадете ни се** | |
| **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате** | * на телефоните на ЦАО |

|  |  |
| --- | --- |
| **Информация за Вашата удовлетвореност** | |
| **Всяка година до 1 април в секция**  **„Административно обслужване“ ще намерите публикуван** | Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:   * получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка * резултатите от измерването на удовлетвореността Ви * предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване |

Благодарим за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

**АНКЕТНА КАРТА**

ЗА ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - ГАБРОВО И ОБЩИНСКИТЕ СЛУЖБИ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ

1. **Колко често сте използвали услуги на Областна дирекция „Земеделие“- Габрово и общинските служби по земеделие на територията на област Габрово през последната една година?**

* Седмично
* Месечно
* 6-10 пъти в годината
* 2-3 пъти в годината
* 2 пъти или по-малко в годината

1. **Услуги, за получаването на които посещавате Областна дирекция**

„Земеделие“ “- Габрово и общинските служби по земеделие на територията на област Габрово:

* Промяна предназначението на земеделските земи до 50 дка;
* Издаване на становище за строителство в земеделски земи без промяна на предназначението;
* Извършване на технически прегледи на земеделска и горска техника, превозни средства и машини за земни работи;
* Регистриране на земеделска и горска техника, превозни средства и машини за земни работи;
* Регистриране на земеделски стопани;
* Издаване на препис от решение на поземлена комисия/ общинска служба по земеделие
* Регистриране на заявления за подпомагане на земеделски стопани;
* Издаване на скица;
* Регистриране на договор за аренда или наем и издаване на талон за аренда и наем;
* Други.

1. **Доколко сте доволни от отношението на служителите, предоставящи тези услуги?**

* Много доволен
* Донякъде доволен
* Не много доволен
* Недоволен

1. **Сравнете нивото на обслужване с предишни посещения:**

* Много по-добро
* По-добро
* Няма промяна
* По-лошо

1. **Колко лесно открихте информация за нашите услуги:**

* Много лесно
* Лесно
* Не много лесно
* Много трудно

До каква степен сте съгласни със следните твърдения:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Твърдение** | **Напълно**  **съгласен** | **Донякъде**  **съгласен** | **Донякъде**  **несъгласен** | **Напълно**  **несъгласен** |
| Професионалната подготовка на служителите е  на необходимото ниво |  |  |  |  |
| Услугите се изпълняват в  законоустановените срокове |  |  |  |  |
| Качеството на изпълнение на услугите отговаря на изискванията на  потребителите |  |  |  |  |
| Информацията за предлаганите услуги е леснодостъпна в Интернет и  на информационните табла |  |  |  |  |
| Реакцията на служителите по отношение на подадени жалби и сигнали е  своевременна и адекватна |  |  |  |  |
| Няма корупционни прояви на служителите |  |  |  |  |

Вашите препоръки за подобряване качеството на услугите, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“- Габрово и общинските служби по земеделие на територията на област Габрово:

Благодарим за отделеното време!