



ЗАПОВЕД

№ РД-04-114

гр. Хасково, 13-03..... 2024 год.

На основание чл.21 от Наредба за административното обслужване, във връзка с чл.3, ал.3, т.1 и ал.4 от Устройствения правилник на Областните дирекции „Земеделие”

УТВЪРЖДАВАМ:

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” – ХАСКОВО

Всички служители от Областна дирекция „Земеделие” – Хасково следва да се запознаят, спазват и прилагат стандартите за обслужване, съгласно Хартата на клиента на ОД „Земеделие” – Хасково.

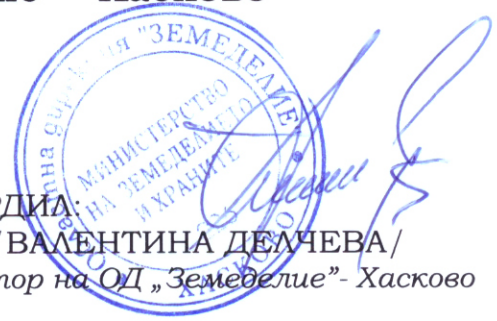
Утвърдената Харта на клиента на ОД „Земеделие” – Хасково да се обяви на информационните табла на Дирекцията и Общинските служби по земеделие и да се публикува на интернет страницата на ОД „Земеделие” – Хасково.

ВАЛЕНТИНА ДЕЛЧЕВА
Директор на ОД „Земеделие” – Хасково





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието и храните
Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково



УТВЪРДИЛ:
/ВАЛЕНТИНА ДЕЛЧЕВА/
Директор на ОД „Земеделие“ - Хасково

ХАРТА НА КЛИЕНТА

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ
„ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – ХАСКОВО



2024 год.

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

Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково е специализирана териториална администрация към Министъра на земеделието и храните, юридическо лице на бюджетна издръжка, второстепенен разпоредител с бюджет към Министъра на земеделието и храните. Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково подпомага Министъра на земеделието и храните при провеждане на държавната политика в сферата на земеделието и горите, както и при прилагането на Общата селскостопанска политика на Европейския съюз (ОСП на ЕС) на територията на Област Хасково.

Настоящата Харта на клиента на Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково е разработена в съответствие с правилата и насоките за разработване на Харта на клиента, регламентирани в Ръководство за разработване на Харта на клиента, одобрено с Решение № 246 на Министерския съвет от 10 април 2020 г. С нея се цели да се подобри достъпа на гражданите и бизнеса до административни услуги като се улесни комуникацията между администрацията и потребителите, да се насърчи повишаването на качеството на обслужването, като се информират потребителите за стандартите за обслужване. Hartata помага на потребителите да разбират и защитават правата си по-добре и 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.

Дейността на Областна дирекция „Земеделие“ – Хасково се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, безпристрастност, ефективност, добросъвестност, конфиденциалност, почтеност, равнопоставеност, отговорност, отчетност, координация и политически неутралитет.

С Hartata на клиента сме си поставили следните цели:

✓ Да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.

✓ Да постигнем високо качество на предоставяните услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват.

✓ Да намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги, като прилагаме комплексно административно обслужване и облекчим максимално административните процедури.

✓ Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

✓ Да постигнем ефективен резултат и качество на административното обслужване при минимален разход на финансови средства и човешки ресурси.

За да постигнем тези цели, изпълняваме общите стандарти за административно обслужване и прилагаме собствени стандарти за качество на административно обслужване, които Ви гарантират:

ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ” - ХАСКОВО
Адрес: п.к. 6300 гр. Хасково,
пл. „Свобода” № 5, ет.3, стая № 80
тел.: 038/ 664916, 0876625098, e-mail:
ODZG_Haskovo@mzh.government.bg
Координати: 41.93309,25.55688

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ -
ДИМИТРОВГРАД
Адрес: п.к. 6400 гр. Димитровград,
бул. „Раковски“ № 13, ет.3
тел.: 0391/6-47-89, 0876625033, 0876625036
e-mail: OSZDimitrovgrad@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 42.060952, 25.591308

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ
ДИМИТРОВГРАД – ИРМ - ОФИС СИМЕОНОВГРАД
Адрес: п.к. 6490, гр. Симеоновград,
пл. „Шейновски“ № 7
тел.: 03781/20-40 , 0876625042
e-mail: OfisSimeonovgrad@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 42.035158, 25.831869

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ –
ИВАЙЛОВГРАД
Адрес: п.к. 6570 гр. Ивайловград,
ул. „Орфей“ № 1
тел.:03661/63-25 , 0876625077, 0876625090
e-mail: OSZIvajlovgrad@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 41.527858, 26.124396

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ –
ЛЮБИМЕЦ
Адрес: п.к. 6550 гр. Любимец,
ул. „Цар Освободител“ № 11
тел.:037 51/85-33, 0876625081, 0876625167
e-mail: OSZLubimec@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 41.84514, 26.08222

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ -
ХАРМАНЛИ
Адрес: п.к. 6450, гр. Харманли,
бул. „България“ № 2, ет.1
тел.: 0373/82281, 0876625043, 0876625045
e-mail: OSZHarmanli@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 41.930080, 25.902938

ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ХАРМАНЛИ
- ИРМ - ОФИС МАДЖАРОВО
Адрес: п.к. 6480 гр. Маджарово,
ул. „Петър Ангелов“ № 1, ет.2
тел.: 03720/2502, 0876625048
e-mail: OfisMadjarovo@odzhaskovo.egov.bg
Координати: 41.632843, 25.860106

*Лесен достъп до ЦАО
на Областна дирекция
„Земеделие” гр. Хасково
и териториалните
звена - Общинските служби по
земеделие*

	<p>ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ХАСКОВО Адрес: п.к. 6300, гр. Хасково, ул. „ П. Евтимий” № 2, ет.2 тел.:038/66-48-24, 0876625013, 0876625069, 0876625385 e-mail: OSZHaskovo@odzhaskovo.egov.bg Координати: 41.933528, 25.556616</p> <p>ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ХАСКОВО – ИРМ - ОФИС СТАМБОЛОВО Адрес: п.к. 6362, с. Стамболово, общ.Стамболово тел.:03721/25- 85, 876625079 e-mail: OfisStambolovo@odzhaskovo.egov.bg Координати: 41.775600, 25.651805</p> <p>ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - ТОПОЛОВГРАД Адрес: п.к. 6560, гр. Тополовград, ул. „Иван Вазов” № 1, ет.3 тел.:0470/5-22-41, 0876625109, 0876625997 e-mail: OSZTopolovgrad@odzhaskovo.egov.bg Координати: 42.084295, 26.335530</p> <p>ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - МИНЕРАЛНИ БАНИ Адрес: п.к. 6343, с. Минерални бани, ул. „Липа“ № 1, ет.3 тел.: 03722/21-89, 0876625027 e-mail: OSZMineralnibani@odzhaskovo.egov.bg Координати: 41.93623, 25.35211</p> <p>ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ - СВИЛЕНГРАД Адрес: п.к. 6500, гр. Свиленград, ул. „Васил Левски“ № 23 тел.: 0379/7-18-02, 0876625049, 0876625057 e-mail: OSZSvilengrad@odzhaskovo.egov.bg Координати:41.770013, 26.200051</p>
<i>Паркиране</i>	платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“
<i>Удобно работно време</i>	ЦАО на ОД „Земеделие“ – Хасково и ОС „Земеделие“ на територията на Област Хасково са с работно време от 9:00 до 17:30 часа без прекъсване. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на установеното работно време.
<i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Местонахождение на ЦАО ➤ Работно време ➤ 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“ – Хасково

<p>За клиенти със специфични потребности:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ осигурен е адаптиран достъп до ЦАО в ОД „Земеделие“, ОС „Земеделие“ - Хасково, ОС „Земеделие“ - Любимец, ОС „Земеделие“ - Свиленград, ОС „Земеделие“ - Харманли ➢ телефонна връзка за оказване на съдействие в ЦАО – за службите без адаптиран достъп ➢ Служителите на ОД „Земеделие“ – Хасково ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
<p>В ЦАО на Ваше разположение са:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ мека мебел, столове, маси и пособия за попъване на документи ➢ подходящо осветление за попъване и подаване на заявления/ искания, получаване на документи и информация ➢ възможност за ползване на тоалетна ➢ информационно табло / образци на заявления за предоставяните административни услуги
<p>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</p>	
<p>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ на място, учтиво, с уважение и търпение, при спазване на конфиденциалност ➢ по телефона, идентифицирайки се със собствено и фамилно име, длъжност и административно звено, към което принадлежат ➢ с приоритетно внимание пред друга дейност
<p>Информация за услугите ни ще намерите</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ на интернет страницата ни: https://www.mzh.government.bg/ODZ-Naskovo/bg/Home.aspx ➢ в секция „Административно обслужване“, с препратка към Административния регистър и Единния портал за достъп до електронни административни услуги/ЕПДЕАУ/ ➢ на място в ЦАО ➢ на информационно табло ➢ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
<p>Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</p>	<p>Нашите служители в ЦАО и нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ➢ при необходимост, ще Ви окажат помощ при попъване на заявления за адм. услуги <p>В ОД „Земеделие“ – Хасково:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ може да заявите устно адм. услуга, като за целта се попъва протокол по образец ➢ може да попълните заявление за производство по комплексно адм. обслужване – по образец ➢ Областна дирекция „Земеделие“- Хасково приема електронни документи, подписани с валиден електронен подпис, издаден от регистриран доставчик на удостоверителни услуги в Република България, според Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги

<p>В секция „Въпроси и отговори“ на нашата интернет страница https://www.mzh.government.bg/odz-haskovo/bg/QandA.aspx</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ще намерите отговори и информация, разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси ➤ можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
Предимства на обслужването	
<p>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути ➤ за писмени запитвания – до 7 работни дни <p>Вие може да получите документа от заявена административна услуга по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор, на гише или по електронен път - чрез Системата за сигурно електронно връчване.</p> <p>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</p>
<p>Ще Ви обслужим само на едно място</p>	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ да посещавате повече от едно гише ➤ да посещавате два пъти едно и също гише
<p>Електронно подаване на документи</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Чрез специализирания сайт на Министерство на електронното управление може да заявите извършването на услуга, предоставяна от ОД „Земеделие“ Хасково https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/spetsializirani%20teritorialni%20administratsii/oblastna%20direktsia%20zemedeliie/uslugi/teritorialna%20administratsia?staId=1226&cP=1 ➤ Административна услуга може да бъде заявена и чрез Системата за сигурно електронно връчване

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

На място в ЦАО

<p>Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ обърнете се към служителите ни в ЦАО ➤ поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса ➤ при необходимост се обърнете към Директора на дирекция „АПФСДЧР“, Главния директор на ГД „АР“
---	---

Пишете ни

<p><i>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</i></p>	<p>Може да ги подадете като:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ изпратите Вашето писмо на адрес: гр. Хасково, пл. „Свобода” № 5, ет.3 ➤ дойдете лично в сградата на ОД „Земеделие” - Хасково или съответните териториални звена ➤ изпратите Вашето писмо на e-mail: ODZG_Haskovo@mzh.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 във фоаето пред деловодството на Областната дирекция „Кутия за мнения и коментари” ➤ попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги
--	--

Обадете ни се

<p><i>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</i></p>	<p>За връзка с:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ЦАО на ОД „Земеделие” – Хасково - тел: 038/ 664916, 0876625098 ➤ Общинските служби по земеделие на територията на обл. Хасково – на посочените по-горе телефони
---	--

Информация за Вашата удовлетвореност

<p><i>Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ на нашата интернет страница ще намерите публикуван</i></p>	<p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги с:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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!

Утвърдена със заповед № РД-04-117/ 13.03.2024 г. на Директора на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково