**lav4e РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**Министерство на земеделието**

**Областна дирекция “Земеделие” - Хасково**

****

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

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

ОД “Земеделие“ Хасково, 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“ Хасково. 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“ Хасково, 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“ Хасково е разработила и описала Мисия и Визия в съответствие с местните, националните, европейски стратегии. Определила е ясни стратегически цели, съобразени с целите на МЗм. 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 Хасково 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 Хасково. 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.

Областна дирекция „Земеделие“ Хасково водена от амбицията да се развива по пътя на усъвършенстване и желанието да въведе организационна и електронна култура, която е водещ фактор за изграждането на нов начин на мислене, по-добро организационно развитие и управление, ориентирано към по-високи резултати, повишаване на ефективността и качеството на работата, постигане на високи цели чрез иницииране и усвояване на добри практики в полза на една работеща държавна администрация.

**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“ Хасково: * Град Хасково, площад Свобода №5, ет. 3   **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ДИМИТРОВГРАД**  Адрес:6400 , град Димитровград бул.Раковски 13, ет.3  тел.:0391/6-47-89 ; 6-46-70  мобилен:0876625033, 0876625036, 0876625752.  e-mail: [OSZDimitrovgrad@odzhaskovo.egov.bg](mailto:OSZDimitrovgrad@odzhaskovo.egov.bg)  Координати: 42.060952, 25.591308  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ ДИМИТРОВГРАД-ОФИС СИМЕОНОВГРАД**  Адрес:6490, , град Симеоновград, пл. Шейновски 7  тел.: 03781/20-40 ; мобилен:0876625042  e-mail:[OfisSimeonovgrad@odzhaskovo.egov.bg](mailto:OfisSimeonovgrad@odzhaskovo.egov.bg)  Координати: 42.035158, 25.831869  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ИВАЙЛОВГРАД**  Адрес:6570, град Ивайловград, ул. Орфей 1  тел.:03661/63-25;  мобилен:0876625077, 0876625090  e-mail:[OSZIvajlovgrad@odzhaskovo.egov.bg](mailto:OSZIvajlovgrad@odzhaskovo.egov.bg)  Координати: 41.527858, 26.124396  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ЛЮБИМЕЦ**  Адрес:6550, град Любимец , пл. Цар Освободител 11  тел.:037 51/83-25; мобилен:0876625081, 0876625167  e-mail:[OSZLubimec@odzhaskovo.egov.bg](mailto:OSZLubimec@odzhaskovo.egov.bg)  Координати: 41.84514, 26.08222  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ МИНЕРАЛНИ БАНИ**  Адрес:6343 , село Минерални бани, община Минерални бани, ул.Липа 1,ет.3  тел.: 03722/21-89; мобилен:0876625027  e-mail: [OSZMineralnibani@odzhaskovo.egov.bg](mailto:OSZMineralnibani@odzhaskovo.egov.bg)  Координати: 41.93623, 25.35211  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-СВИЛЕНГРАД**  Адрес:6500 , град Свиленград ул.Васил Левски 23  Мобилен телефон:0876625049, 0876625057  e-mail:[OSZSvilengrad@odzhaskovo.egov.bg](mailto:OSZSvilengrad@odzhaskovo.egov.bg)  Координати:41.770013, 26.200051  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ТОПОЛОВГРАД**  Адрес:6560 , град Тополовград, ул.Иван Вазов №1, ет.3  тел:0470/ 5-22-41; мобилен:0876625109, 0876625997  e-mail: [OSZTopolovgrad@odzhaskovo.egov.bg](mailto:OSZTopolovgrad@odzhaskovo.egov.bg)  Координати: 42.084295, 26.335530  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ХАРМАНЛИ**  Адрес:6540, град Харманли, бул. България 2  тел:0373/8-22-81, факс:0373/8-27-17;  мобилен:0876625043, 0876625045**,** 0876625961  e-mail: [OSZHarmanli@odzhaskovo.egov.bg](mailto:OSZHarmanli@odzhaskovo.egov.bg)  Координати: 41.930080, 25.902938  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ХАРМАНЛИ- ОФИС МАДЖАРОВО**  Адрес:6480 Маджарово ул. Петър Ангелов 1,ет.2  тел.: 03720/2502**;** мобилен:0876625048  e-mail: [OfisMadjarovo@odzhaskovo.egov.bg](mailto:OfisMadjarovo@odzhaskovo.egov.bg)  Координати: 41.632843, 25.860106  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ-ХАСКОВО**  Адрес: 6300, град Хсково ул.Патриарх Евтимий 2, ет.2  тел.: 038/ 66-48-24**;** мобилен:0876625013, 0876625069, 0876625385  e-mail: [OSZHaskovo@odzhaskovo.egov.bg](mailto:OSZHaskovo@odzhaskovo.egov.bg)  Координати: 41.933528, 25.556616  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ЗЕМЕДЕЛИЕ ХАСКОВО ИЗНЕСЕН ОФИС-СТАМБОЛОВО**  Адрес:6362, село Стамболово, община Стамболово, в Кметството  тел: мобилен:0876625079  e-mail: [OfisStambolovo@odzhaskovo.egov.bg](mailto:OfisStambolovo@odzhaskovo.egov.bg)  Координати: 41.775600, 25.651805 |
| **Паркиране** | * Платени паркинги в близост до ЗАО и места с режим „синя зона“ |
| **Удобно работно време** | **От 8.00 до 18.30ч.-** променливо работното време на служителите от Звеното за административни услуги в ОД „3емеделие“ Хасково, като се осигурява непрекъсваем режим на работа с потребители чрез различен ред за ползване на почивките.  **От 9:00 до 17:30** ч. за служителите от ОД “Земеделие“ Хасково в делнични дни без прекъсване.  **От 8:00 до 17:00** ч. за служителите от ОСЗ “Земеделие“ – офис Стамболово в делнични дни без прекъсване.  **От 8:00 до 17:30** ч. за служителите от ОСЗ “Земеделие“ – Димитровград 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“ Хасково. |
| **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 |
| **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:** | -на интернет страницата ни в рубриката [Skip Navigation Links](https://www.mzh.government.bg/odz-haskovo/bg/Adminisrtativnoobslujvane/Standarti/Registracionnirejimi.aspx#ctl00_Breadcrumb_tm_Breadcrumb1_SkipLink)[Административно обслужване](https://www.mzh.government.bg/odz-haskovo/bg/Adminisrtativnoobslujvane.aspx)>[Стандарти за административно обслужване и образци към тях](https://www.mzh.government.bg/odz-haskovo/bg/Adminisrtativnoobslujvane/Standarti.aspx)>Регистрационни режими  <https://www.mzh.government.bg/odz-haskovo/bg/Adminisrtativnoobslujvane/Standarti/Registracionnirejimi.aspx>  -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 7 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:  Можете да получите повече от една услуга:  Няма да посещавате повече от едно гише |
| **Електронно подаване на документи** | Чрез специализирания сайт на Държавна агенция „Електронно управление“, може да заявите извършването на услуга предоставяна от ОД „Земеделие“ Хасково.  <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi+na+uslugi/spetsializirani+teritorialni+administratsii/oblastna+direktsia+zemedelie/1226>  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 ЦАО**

|  |  |
| --- | --- |
| **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” |
| **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор** | **Пишете ни**  Може да ги подадете:   * На адрес: гр.Хасково, пл. Свобода № 5, ет. 3 * електронен адрес: * - [**ODZG\_Haskovo@mzh.government.bg**](mailto:ODZG_Haskovo@mzh.government.bg) * Чрез <https://edelivery.egov.bg/> Система за сигурно електронно връчване * в обозначената кутия в ЗАО * на място в ЗАО |
| **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате** | **Обадете ни се**  За връзка с ЗАО: 038/ 664916  младши експерт Веселина Чанкова  email: **ODZG\_Haskovo@mzh.government.bg** |

Приемен ден на директора на Областна дирекция „Земеделие“ гр. Хасково:

Ежедневен прием от 10 до 16 часа

Без предварително записване

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.

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!**