**lav4e РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Министерство на земеделието и храните

Областна дирекция „Земеделие”- Русе

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – гр. РУСЕ**

гр. Русе, п.k. 7000, адрес: ул. „Църковна независимост“ № 16, ет. 7, телефон: 0877 174 111,

е-mail: [odzg\_ruse@mzh.government.bg](mailto:odzg_ruse@mzh.government.bg)

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**и стандарти за административно обслужване**

****

**РУСЕ, 2024 Г.**

**НАШАТА МИСИЯ: ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – РУСЕ, ПОДПОМАГА МИНИСТЪРА НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ ПРИ ПРОВЕЖДАНЕ НА ДЪРЖАВНАТА ПОЛИТИКА В СФЕРАТА НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, КАКТО И ПРИ ПРИЛАГАНЕ НА ОБЩАТА СЕЛСКОСТОПАНСКА ПОЛИТИКА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЛАСТ РУСЕ.**

**НАШАТА ВИЗИЯ: ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – РУСЕ - КОМПЕТЕНТНА АДМИНИСТРАЦИЯ, РАБОТЕЩА С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА.**

**НАШИТЕ ПРИНЦИПИ: ЗАКОННОСТ, ОТКРИТОСТ И ДОСТЪПНОСТ, ОТГОВОРНОСТ И ОТЧЕТНОСТ, ЕФЕКТИВНОСТ, СУБОРДИНАЦИЯ И КООРДИНАЦИЯ, ПРЕДВИДИМОСТ, ОБЕКТИВНОСТ И БЕЗПРИСТРАСТНОСТ.**

**НАШАТА СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ: НЕПРЕКЪСНАТО УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ.**

**НАШИТЕ ОПЕРАТИВНИ ЦЕЛИ:**

* подобряване достъпа до административни услуги и повишаване тяхното качеството;
* улесняване на граждани и юридически лица /потребители на административни услуги/ при получаване на информация за предлаганите видове административни услуги, необходимите заявления /по образец/ и регламентирани срокове;
* предоставяне на професионална консултация;
* активно участие на потребителите в административния процес;
* обратна връзка с потребителите на услуги.

**УВАЖАЕМИ ПОТРЕБИТЕЛИ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,**

**ВИЕ СТЕ НАШ ПАРТНЬОР, А СТЕПЕНТА НА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ - БАРОМЕТЪР ЗА КАЧЕСТВОТО НА РАБОТАТА НИ!**

Водени от стремежа за непрекъснато усъвършенстване, в Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, прилагайки стандартите за качество на административното обслужване, Ви гарантираме:

|  |  |
| --- | --- |
| **ДОСТЪПНИ ЦЕНТРОВЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (ЦАО):** | |
| * **Лесен достъп до ЦАО на Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, и териториалните й звена -**   **общинските служби по земеделие (ОСЗ)** | **Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, п.к. 7000,** гр. Русе, ул. „Църковна независимост“ № 16, ет. 7, общ. Русе, обл. Русе,  тел. за контакт: 0877 174 111,  email: [odzg\_ruse@mzh.government.bg](mailto:odzg_ruse@mzh.government.bg)  Общински служби по земеделие (ОСЗ):   * 1. **ОСЗ Борово – гр. Борово, п.к. 7174,**   ул. „Св. Климент Охридски“ № 1а, ет. 1, общ. Борово, обл. Русе  тел.: 0882016735, 0882863047  email: [oszg\_borovo@mail.bg](mailto:oszg_borovo@mail.bg)   * 1. **ОСЗ Бяла** – **гр. Бяла, п.к. 7100,**   ул. „Иван Вазов“ № 23, общ. Бяла, обл. Русе  тел.: 0882016793, 0882863092  email: [oszg\_byala@mail.bg](mailto:oszg_byala@mail.bg)   * 1. **ОСЗ Ветово** – **гр. Ветово, п.к. 7080,**   ул. „Трети Март“ № 19, ет. 2, общ. Ветово, обл. Русе,  тел.: 0887800618, 0882016792  email: [oszgvetovo@abv.bg](mailto:oszgvetovo@abv.bg)   * 1. **ОСЗ Борово, офис Две могили – гр. Две могили, п.к. 7150**,   бул. „България“ № 93, общ. Две могили, обл. Русе,  тел.: 0882016791, 0887816800, 0882016735  email: [oszgdm@mail.bg](mailto:oszgdm@mail.bg)   * 1. **ОСЗ Иваново** – **с. Иваново, п.к. 7088**   ул. „Митко Палаузов“ № 1А, общ. Иваново, обл. Русе тел.: 0882016729  email: [oszg\_ivanovo@abv.bg](mailto:oszg_vetrino@abv.bg)   * 1. **ОСЗ Русе** – **гр. Русе, п.к. 7000**   ул. „Църковна независимост“ № 16, ет. 6, общ. Русе, обл. Русе  тел.: 0882016698, 0882868002  email: [oszg\_ruse@mail.bg](mailto:oszg_ruse@mail.bg)   * 1. **ОСЗ Сливо поле** – **гр. Сливо поле, п.к. 7060**   ул. „Бузлуджа“ № 1а, общ. Сливо поле, обл. Русе  тел.: 0882016728, 0882863449  email: [slpole\_osz@abv.bg](mailto:slpole_osz@abv.bg)   * 1. **ОСЗ Бяла, офис Ценово** – **с. Ценово, п.к. 7139**   ул. „Цар Освободител“ № 66, общ. Ценово, обл. Русе  тел.: 0882016740, 0882863425  email: [oszg\_cenovo@mail.bg](mailto:oszg_cenovo@mail.bg) |
| * **Възможност за паркиране** | * безплатни или платени паркинги до ЦАО |
| * **Удобно работно време**   /от понеделник до петък/ | Областна дирекция „Земеделие“ – Русе - от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  1. **ОСЗ** **Борово** – от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  2. **ОСЗ Бяла** – от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  3. **ОСЗ Ветово** – от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  4. **ОСЗ Борово, офис Две могили –** от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  5. **ОСЗ Иваново** – от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  6. **ОСЗ Русе** – от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване//  7. **ОСЗ Сливо поле** – от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  8. **ОСЗ Бяла, офис Ценово** – от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/ |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране относно:** | * помещенията за заявяване и получаване на документи * информация за услугите |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са:** | * обособени места и пособия за попълване на документи * подходящо осветление и температура |
| **ДОБРА ИНФОРМИРАНОСТ И КОМУНИКАЦИЯ** | |
| * **Нашите служители ще Ви обслужат:** | * любезно, с уважение и необходимото търпение * при гарантирана конфиденциалност |
| * **Информация за предоставяните административни услуги (в Обща информация за потребителите), образци на заявления и пълен стандарт (съдържа: приложимата нормативна уредба, компетентното административно звено, необходими документи и срок за извършване на услугата) може да намерите:** | * на интернет страницата ни в секция   «Административно обслужване» 🡪  «Стандарти за административно обслужване и образци към тях»  <https://www.mzh.government.bg/ODZ-Ruse/bg/Adminisrtativnoobslujvane/Standarti.aspx>   * на място в ЦАО – на хартиен носител * в приложение към Харта на клиента * в електронна форма |
| * **Съдействие на място ще получите от:** | служителите в ЦАО и/или нашите експерти, които:   * ще отговорят на Вашите въпроси и ще Ви консултират; * при необходимост, ще Ви окажат помощ при попълване на необходимитезаявления   **Важно е да знаете:**   * времето за отстраняване на непълноти и неточности в предоставените от Вас документи, не се включва в срока за извършване на съответната административна услуга; * приемаме документи подписани с квалифициран електронен подпис, издаден от регистриран доставчик на удостоверителни услуги в Република България; * в ЦАО може да предоставите за регистрация документи, записани на физически носител (флашка,CD). |
| * **В секция „Въпроси и отговори“ на нашата интернет страница** | * имате възможност да задавате въпроси – ние ще ги разгледаме и ще публикуваме отговор. |
| **СВОЕВРЕМЕННО ОБСЛУЖВАНЕ** | |
| * **Ще отговорим на Вашите запитвания от общ характер:** | * за устни запитвания в ЦАО или по телефона – веднага * за писмени запитвания – до 14 работни дни |
| * **Ще спестите ценно време:** | В ЦАО няма да се наложи за една услуга:   * да посещавате повече от едно гише * да посещавате два пъти едно и също гише |
| * **Имате възможност да заявите услуга и по електронен път:** | * Чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Министерство на «Електронното управление» - с квалифициран електронен подпис: <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi+na+uslugi/spetsializirani+teritorialni+administratsii/oblastna+direktsia+zemedelie/1222> |
| * **Ще предоставим услугата веднага, когато:** | * Вашето заявлението съдържа всички необходими за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти, или законови презумпции * естеството на услугата го позволява |
| * **Ще Ви уведомим за готовия резултат :** | * когато документът/ите е/са готов/и, ще бъдете уведомени по предпочетения от Вас начин – телефон, електронна поща и др. |
| **УВЕДОМЕТЕ НИ ПРИ ВЪЗНИКНАЛИ ПРОБЛЕМИ СВЪРЗАНИ С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ!** | | |
| **СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ** | |
| * **Вашите сигнали, предложения и жалби, може да подадете по един от следните начини:** | * в ЦАО – гр. Русе, Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, гр. Русе, п.к. 7000, ул. „Църковна независимост“ № 16, ет. 7, община Русе, област Русе; * на email на Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, или на ОСЗ * чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: п.к. 7000, гр. Русе, ул. „Църковна независимост“ № 16, ет. 7, ст. 6, община Русе, област Русе; * чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Министерство на „Електронното управление“ |
| * **Ще се отнесем сериозно и професионално към Вашите сигнали, предложения и жалби:** | * ако е възможно, ще решим проблема веднага в рамките на посещението Ви в ЦАО, а при необходимост ще Ви насочим към служител или ръководител, в чиито компетенции е Вашия казус/проблем   **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 години. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя - име и адрес за кореспонденция * запазваме си правото да не разглеждаме въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни изрази и обиди, уронващи престижа на институцията и нейните служители * за проблеми, извън правомощия ни, ще Ви насочим към компетентната администрация в срок от 7 дни, като се ангажираме да Ви информираме писмено за това; * Вашите сигнали и/или предложения ще разгледаме най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях ще Ви бъде съобщено в 7-дневен срок от постановяването му. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решение може да бъде удължен до 6 месеца (вкл. вече изтеклите 2 месеца) - за предложения, и до 1 месец - за сигнали, като писмено Ви уведомим * Вашия сигнал за незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, както и сигнали по повод качеството на предоставяните административни услуги, може да изпратите по начините посочени в рубриката “Антикорупция” на официалната интернет страница на Областна дирекция „Земеделие“ – Русе |
| **ПРИЕМНО ВРЕМЕ** | |
| понеделник и сряда | от 9:00 часа до 12:00 часа  **без предварително записване** |
| **ОЦЕНЕТЕ КАЧЕСТВОТО НА ПОЛУЧЕНОТО ОТ ВАС ОБСЛУЖВАНЕ** | |
| * **Обратната връзка, Вашите мнения и коментари са важни за нас, поради което:** | * на Ваше разположение в ЦАО е анкета, чрез която можете анонимно да изразите обективно мнението си, както и да направите предложения за подобряване качеството на административното обслужване * ние ще обобщим и анализираме информацията * въз основа на анализа, ще изготвим годишен доклад за оценка на степента на Вашата удовлетвореност от административното обслужване * всяка година, до първи април, ще публикуваме доклада на интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие” – Русе |

**БЛАГОДАРИМ ЗА УЧТИВОТО ОТНОШЕНИЕ И ПРОЯВЕНОТО УВАЖЕНИЕ КЪМ СЛУЖИТЕЛИТЕ НА ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – РУСЕ!**

Тази Харта не е нормативен акт и не създава права и задължения, но подпомага потребителите, да разбират и защитават правата си по-добре и да изискват качествено административно обслужване.

**Приложения към Харта на клиента:**

**1. Приложение № 1** –Протокол за отразяване на устно внесено искане;

**2. Приложение № 2** – Заявление за комплексно административно обслужване;

**3. Приложение № 3** – Заявление свободен текст;

**4. Приложение № 4** – Списък с предоставяните административни услуги;

**5. Приложение № 5** – Анкета удовлетвореност потребители;

**6. Приложение № 6** – Списък с адреси и телефони за контакт с Областна дирекция „Земеделие“ – Русе (ЦАО), и с общинските служби по земеделие.

Настоящата Харта е утвърдена със Заповед № 418 / 04.04.2024 г. на директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Русе.