** 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

**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.bgОбщински служби по земеделие (ОСЗ):* 1. **ОСЗ Борово – гр. Борово, п.к. 7174,**

ул. „Св. Климент Охридски“ № 1а, ет. 1, общ. Борово, обл. Русетел.: 0882016735, 0882863047email: oszg\_borovo@mail.bg* 1. **ОСЗ Бяла** – **гр. Бяла, п.к. 7100,**

ул. „Иван Вазов“ № 23, общ. Бяла, обл. Русетел.: 0882016793, 0882863092email: oszg\_byala@mail.bg* 1. **ОСЗ Ветово** – **гр. Ветово, п.к. 7080,**

ул. „Трети Март“ № 19, ет. 2, общ. Ветово, обл. Русе,тел.: 0887800618, 0882016792email: 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, 0882016735email: oszgdm@mail.bg * 1. **ОСЗ Иваново** – **с. Иваново, п.к. 7088**

ул. „Митко Палаузов“ № 1А, общ. Иваново, обл. Русетел.: 0882016729email: oszg\_ivanovo@abv.bg* 1. **ОСЗ Русе** – **гр. Русе, п.к. 7000**

ул. „Църковна независимост“ № 16, ет. 6, общ. Русе, обл. Русетел.: 0882016698, 0882868002email: oszg\_ruse@mail.bg* 1. **ОСЗ Сливо поле** – **гр. Сливо поле, п.к. 7060**

ул. „Бузлуджа“ № 1а, общ. Сливо поле, обл. Русетел.: 0882016728, 0882863449email: slpole\_osz@abv.bg* 1. **ОСЗ Бяла, офис Ценово** – **с. Ценово, п.к. 7139**

ул. „Цар Освободител“ № 66, общ. Ценово, обл. Русетел.: 0882016740, 0882863425email: 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](https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%2Bna%2Buslugi/spetsializirani%2Bteritorialni%2Badministratsii/oblastna%2Bdirektsia%2Bzemedelie/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.