|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯМинистерство на земеделието и храните **ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” СЛИВЕН** |  | | **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)** | | | |
| * **Лесен достъп до ЦАО**   **на Областна дирекция «Земеделие» гр.Сливен и нашите териториалните звена:**  **Общинските служби по земеделие** | | **ОД „Земеделие” гр. Сливен**, ул. „Генерал Столипин” № 2, в близост до Община Сливен, тел. **0878 215421**  Общински служби по земеделие:   * 1. **ОСЗ Сливен** – гр. Сливен, ул. „Генерал Столипин” № 2, тел. 044/ 663046   2. **ОСЗ Сливен**, **офис Твърдица-** гр. Твърдица, пл. „Свобода” № 2, ет.1, тел. 0454/44046   3. **ОСЗ Нова Загора**– гр.Нова Загора, ул. „Петко Енев” № 52, етаж 1,тел. 0457/ 62136   4. **ОСЗ Котел**– гр. Котел, ул. „Проф. Павлов” № 30, етаж 3, тел. 0453/42482; 0878 214921 | |
| * **Паркиране** | | **Платен паркинг в непосредствена близост до ЦАО и паркинг на площад «Хаджи Димитър».** | |
| * **Удобно работно време** | | * В центъра за административно обслужване (ЦАО) е въведено работно време с непрекъсваем режим на работа от 9:00 ч. до 17:30 часа от понеделник до петък, както и в Звената за административно обслужване в Общински служби по земеделие в гр. Сливен, гр. Нова Загора и гр. Котел. * Установен е различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи, в рамките на обявеното за ЦАО работно време. * Работното време е не по-кратко от работното време на Областна дирекция "Земеделие"- Сливен. А в случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. | |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | | * **работното време** * **помещенията за заявяване и получаване на документи** * **информация за услугите** | |
| * **За клиенти със специфични потребности:** | | * **осигурен е адаптиран достъп до ЦАО и Общинска служба по земеделие- гр. Сливен** * **телефонна връзка на място в ЦАО за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация** * **нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО** | |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са:** | | * **столове, маси и пособия за попълване на документи** * **питейна вода и възможност за ползване на тоалетна** * **безплатен интернет в ЦАО в Областна дирекция „Земеделие” гр.Сливен** | |
| **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** | | | |
| * **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 секция „Административно обслужване“.**   <https://www.mzh.government.bg/odz-sliven/bg/Adminisrtativnoobslujvane.aspx>   * **в интегрирана информационна система на държавната администрация**   <https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations?search=1&subSectionId=151>   * **на място в ЦАО:** * на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите * в Портал на електронното управление   **https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/spetsializirani%20teritorialni%20administratsii/oblastna%20direktsia%20zemedelie/uslugi/teritorialna%20administratsia?staId=1236&cP=2** | |
| * **Съдействие на място в ЦАО ще получите от** | | **Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:**   * **ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването** * **при необходимост, ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването** | |
| * **В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница** | | * **ще намерите информация,** която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване * **можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора** | |
| **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 5 работни дни** | |
| * **Бързо обслужване** | | **В рамките на 20 минути:**   * ще приемем Вашите документи * ще Ви предоставим готовите документи * ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата | |
| * **Ще Ви обслужим само на едно гише** | | **В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:**   * да посещавате повече от едно гише * да посещавате два пъти едно и също гише | |
| * **Ще Ви предоставим услугата веднага, когато** | | * **заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни фасти или законови презумпции** * **естеството на услугата го позволява** | |
| * **Електронно подаване на документи** | | * **На специализираният сайт на Министерство на електронното управление**   <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/spetsializirani%20teritorialni%20administratsii/oblastna%20direktsia%20zemedelie/1236>  **Услугите се заявяват чрез валидно удостоверение за електронен подпис.** | |
| * **Проверка на статуса на Вашата услуга** | | * **Може да проверите статуса на Вашата услуга, като се обадите на тел. 0878 21 54 21; 044/622 675 за услуги предоставяни от ОДЗ.**   **За услуги предоставяни от Общински служби по земеделие, информация ще получите на посочените телефони за контакт с ОСЗ.** | |
| * **Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата** | | * **Когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати –телефон, електронна поща** | |
| 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 служител в ЦАО** * **поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса** * **при необходимост се обърнете към главния секретар-стая 303, главния директор на ГД «Аграрно развитие»-стая № 303 или директора на Д «АПФСДЧР» - стая № 303** | |
| **Пишете ни** | | | |
| * **Вашите сигнали, предложения, сигнали и жалби ще получат обективен отговор** | | **Може да ги подадете:**   * Пощенски адрес: гр. Сливен, ул. „Генерал Столипин” № 2 * на  **електронен адрес:** [**ODZG\_Sliven@mzh.government.bg**](mailto:ODZG_Sliven@mzh.government.bg), както и на ел.адреси на ОСЗ * **в обозначената кутия в ОД «Земеделие» гр.Сливен** * **чрез Системата за сигурно електронно връчване ( ССЕВ) на МЕУ** | |
| **Обадете ни се** | | | |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате** | За връзка с:   * Център за административно обслужване: тел. **044/663 046; 044/622 675** * **Главен секретар- Руси Радев, тел. 044/66 23 39** * **Главен директор ГД «Аграрно развитие»-Златина Михайлова-тел:044/66 23 39** * **Д**иректор на Дирекция **«АПФСДЧР»-Надя Георгиева- тел: 044/66 23 39**  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | ОСЗ | **началник** | **тел.код** | **телефон** | **e** **- mail** | | **Сливен** | Тодор Тодоров | 044 | 66 21 20 | osz\_sliven@odzsliven.egov.bg | | ОСЗ Сливен офис Твърдица | 0454 | 4 40 46 | osz\_sliven@odzsliven.egov.bg | | Нова Загора | Милен Користилов | 0457 | 6 21 63 | osz\_novazagora@odzsliven.egov.bg | | Котел | Полина Бояджиева | 0453 | 4 22 24 | osz\_kotel@odzsliven.egov.bg |   Посочените телефони за контакт са: стационарни, а разговорът е на цената на един градски разговор, според избрания тарифен план. | | |
| **Приемен ден на директора на Областна дирекция „Земеделие” гр. Сливен** | | | |
| * **Ежедневен прием от 10 часа до 12часа.** | * **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 | | |
| **Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!**  *Хартата на клиента е одобрена от Директора на ОД „Земеделие“ гр. Сливен със Заповед № РД-04-48/03.06.2022 г., актуализирана със Заповед № РД-04-17/07.03.2024 г.* | | | |