|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 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**, 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.* |