



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ СТАРА ЗАГОРА



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

НАШАТА МИСИЯ: Областна дирекция "Земеделие" – Стара Загора подпомага министъра на земеделието при провеждане на държавната политика в сферата на земеделието, както и при прилагане на общата селскостопанска политика на Европейския съюз на територията на област Стара Загора.

НАШАТА ВИЗИЯ: Областна дирекция "Земеделие" - Стара Загора – 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 на тяхното качество;
- улесняване на граждани и юридически лица 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!

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
<p>Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО на Областна дирекция “Земеделие” и териториалните ни звена - общинските служби по земеделие</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Областна дирекция «Земеделие» - Стара Загора адрес: гр. Стара Загора – п.к. 6000, бул. „Цар Симеон Велики“ № 102 - спирка «Верея» на автобусни и тролейбусни линии на градски транспорт • Общински служби по земеделие (ОСЗ): <ol style="list-style-type: none"> 1. ОСЗ - Стара Загора адрес: гр. Стара Загора - п. к. 6000, бул. „Митрополит Методи Кусев“ № 2, етаж 3 - спирка «Верея» на автобусни и тролейбусни линии на градски транспорт <ul style="list-style-type: none"> • Офис – с. Опан адрес: с. Опан - п. к. 6078 2. ОСЗ – Казанлък адрес: гр. Казанлък - п. к. 6100, ул. „Ал. Батенберг“ № 4, етаж 2 – спирка „Перун“ на автобусни линии 3. ОСЗ - Мъглиж адрес: гр. Мъглиж - п. к. 6180, пл. „3-ти март“ № 32, етаж 1 4. ОСЗ - Павел баня адрес: гр. Павел баня - п. к. 6155, ул. „Освобождение“ № 3 5. ОСЗ - Раднево адрес: гр. Раднево - п. к. 6260, ул. „Гита“ № 2; 6. ОСЗ - Гълъбово адрес: гр. Гълъбово - п. к. 6280, ул. „Цар Симеон Велики“ № 59 7. ОСЗ - Чирпан адрес: гр. Чирпан - п.к. 6200, пл. „Съединение“ № 1, етаж 2 <ul style="list-style-type: none"> • Офис - Братя Даскалови адрес: с. Братя Даскалови - п. к. 6250, ул. „Септемврийци“ № 55
<p>Паркиране</p>	<p>Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО</p>
<p>Удобно работно време</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Областна дирекция «Земеделие» - Стара Загора от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване • Общински служби по земеделие (ОСЗ): <ol style="list-style-type: none"> 1. ОСЗ - Стара Загора от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване <ul style="list-style-type: none"> • Офис – с. Опан от 8.00 ч. до 16.30 ч. – без прекъсване 2. ОСЗ – Казанлък от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване 3. ОСЗ - Мъглиж от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване 4. ОСЗ - Павел баня от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване 5. ОСЗ - Раднево от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване 6. ОСЗ - Гълъбово от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване

	<p>7. ОСЗ - Чирпан от 8.30 ч. до 17.00 ч. – без прекъсване</p> <ul style="list-style-type: none"> • Офис - Братя Даскалови от 8.30 ч. до 17.00 ч. – без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> • работното време • гише за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> • в ОДЗ и всички ОСЗ е осигурен адаптиран достъп до ЦАО чрез изнесени места за обслужване • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> • Стая за посетители и консултация с експерти, бюра и пособия за попълване на документи • Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна • подходящо осветление и температура • безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни на адрес odz.stz@gmail.com в секция „Административно обслужване“, където може да заявите Вашата услуга и електронно • на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на информационното табло пред ЦАО ✓ на хартиен носител, в т. ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя.
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 5 работни дни
Бързо обслужване	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
Ще ви обслужим само на едно гише	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
Проверете статуса на Вашата услуга	<ul style="list-style-type: none"> • на телефона на ЦАО – 042 /925 334 • на телефоните на ОСЗ, които ще намерите в секция

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 служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към началник на ОСЗ или към главния директор на ГД «Аграрно развитие»

Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- на адрес: гр. Стара Загора - 6000, бул. „Цар Симеон Велики“ № 102
- на електронен адрес: odz.stz@gmail.com
- в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с:

- ЦАО: 042 /925 334
- на телефоните на ОСЗ, които ще намерите в секция «Контакти» на интернет страницата ни
- главен директор на ГД «Аграрно развитие» - Катерина Пейкова, тел. 042 / 988 927

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

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 чрез подаване на сигнал, жалба или предложение.

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!

Настоящата харта е утвърдена със Заповед № РД-04-38 от 22.03.2023 г. на директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора.