|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  **Министерство на земедерието и храните**  **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" – гр. Стара Загора 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 Стара Загора.

***нашата визия*:** Областна дирекция "Земеделие" – гр. 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 качеството;
* 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)** | |
| * **Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО на Областна дирекция “Земеделие” и териториалните ни звена - общинските служби по земеделие** | * **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 трнспорт   * **Общински служби по земеделие (ОСЗ):**  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 трнспорт   * **Офис – с. Опан**   адрес: с. Опан - п. к. 6078   1. **ОСЗ – Казанлък**   адрес: гр. Казанлък - п. к. 6100, ул. „Ал. Батенберг“ № 4, етаж 2 – спирка „Перун“ на автобусни линии   1. **ОСЗ - Мъглиж**   адрес: гр. Мъглиж - п. к. 6180, ул. „Гео Милев“ № 12   1. **ОСЗ - Павел баня**   адрес: гр. Павел баня - п. к. 6155, ул. „Освобождение“ № 3   1. **ОСЗ - Раднево**   адрес: гр. Раднево - п. к. 6260, ул. „Гита“ № 2;   1. **ОСЗ - Гълъбово**   адрес: гр. Гълъбово - п. к. 6280, ул. „Цар Симеон Велики“ № 59   1. **ОСЗ - Чирпан**   адрес: гр. Чирпан - п.к. 6200, пл. „Съединение“ № 1, етаж 2   * **Офис - Братя Даскалови**   адрес: с. Братя Даскалови - п. к. 6250, ул. „Септемврийци“ № 55 |
| * **Паркиране** | Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „зелена зона“ |
| **Удобно работно време** | * **Областна дирекция «Земеделие» - Стара Загора**   от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване   * **Общински служби по земеделие (ОСЗ):**  1. **ОСЗ - Стара Загора**   от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване   * **Офис – с. Опан**   от 8.00 ч. до 16.30 ч. – без прекъсване   1. **ОСЗ – Казанлък**   от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване   1. **ОСЗ - Мъглиж**   от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване   1. **ОСЗ - Павел баня**   от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване   1. **ОСЗ - Раднево**   от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване   1. **ОСЗ - Гълъбово**   от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване   1. **ОСЗ - Чирпан**   от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване   * **Офис - Братя Даскалови**   от 8.00 ч. до 16.30 ч. – без прекъсване |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | * работното време * гише за заявяване и получаване на документи; * информация за предоставяните административни услуги. |
| * **За клиенти със специфични потребности:** | * в ОДЗ и всички ОСЗ е осигурен адаптиран достъп до ЦАО чрез изнесено място за обслужване в сградата, удобно за клиента и гарантиращо качеството на услугата; * указан телефон за връзка с ЦАО за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация; * нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие. |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са:** | * 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** | * любезно, с уважение и търпение, с приоритетно внимание пред друга дейност * на място, идентифицирайки се чрез ясно видим отличителен знак с данни за собствено и фамилно име, длъжност и административно звено, към което принадлежат; * на телефон, идентифицирайки се със собствено и фамилно име, длъжност и административно звено, към което принадлежат; * при спазване на конфиденциалност. |
| * **Информация за услугите ни ще намерите:** | * 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: * 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** | Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:   * ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; * ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването. |
| **В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница** | * ще намерите информация и становища, които подпомагат процеса на административното обслужване; * може 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. |
| * **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. |
| * **Проверете статуса на Вашата услуга** | * на телефона на ЦАО – 042 /925 334; * на телефоните на ОСЗ, които ще намерите в секция «Контакти» на интернет страницата ни. |

|  |
| --- |
| 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.

|  |
| --- |
| **Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!** |

Настоящата харта е утвърдена със Заповед № РД-04-38 от 19.03.2024 г. на директора на Областна дирекция „Земеделие“ – гр. Стара Загора.