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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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. 60781. **ОСЗ – Казанлък**

адрес: гр. Казанлък - п. к. 6100, ул. „Ал. Батенберг“ № 4, етаж 2 – спирка „Перун“ на автобусни линии1. **ОСЗ - Мъглиж**

адрес: гр. Мъглиж - п. к. 6180, ул. „Гео Милев“ № 121. **ОСЗ - Павел баня**

адрес: гр. Павел баня - п. к. 6155, ул. „Освобождение“ № 31. **ОСЗ - Раднево**

адрес: гр. Раднево - п. к. 6260, ул. „Гита“ № 2;1. **ОСЗ - Гълъбово**

адрес: гр. Гълъбово - п. к. 6280, ул. „Цар Симеон Велики“ № 591. **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 прекъсване1. **ОСЗ – Казанлък**

от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване1. **ОСЗ - Мъглиж**

от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване1. **ОСЗ - Павел баня**

от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване1. **ОСЗ - Раднево**

от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване1. **ОСЗ - Гълъбово**

от 9.00 ч. до 17.30 ч. – без прекъсване1. **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.