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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ****Министерство на земеделието и харта****ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ТЪРГОВИЩЕ** |  |
| **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 ОД «Земеделие» Търговище и Общински служби по земеделие:** | **ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” ТЪРГОВИЩЕ**адрес: п.к.7700 гр. Търговище, ул.“Христо Ботев” № 3,етаж 1Е-mail: ODZG\_Targovishte@mzh.government.bgЦентрала:0601/62 005, 0601/62 784;GSM 0879 110 558; GSM 0879 110 555**ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ АНТОНОВО**адрес: п.к.7970, гр. Антоново, бул.“Тузлушки герои” № 53, ет. 2Е-mail : a\_oszg.antonovo@abv.bgтелефон: 06071/24 96; GSM 0879 110 559**ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ОМУРТАГ**адрес: п.к.7900 гр. Омуртаг,ул.“Георги Сава Раковски” № 18Е-mail : oszg\_omurtag1@abv.bgтелефон: 0605/23 44; GSM 0879 110 556;**ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ПОПОВО**адрес:п.к.7800, гр. Попово, ул.”Мара Тасева” № 3Е-mail: osz\_popovo@abv.bg          телефон: 0608/46 574; GSM 0879 110 561;**ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ТЪРГОВИЩЕ**адрес: п.к.7700 гр. Търговище, ул.“Христо Ботев” № 3, ет. 1Е-mail : oszg\_tg@abv.bgтелефон: 0601/65 451; GSM 0879 110 557; |
| **Паркиране:** | Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО  |
| **Удобно работно време:** | от 9:00 до 17:30 часа от понеделник до петък, без прекъсване  |
| **Указателни табели** **за лесно и бързо ориентиране за:** | * работното време
* гише за заявяване и получаване на документи
* информация за услугите
 |
| **За клиенти** **със специфични потребности:** | * осигурен е адаптиран достъп до ЦАОпоставена е рампа за хора с увреждания
* нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
* телефон за връзка на място в ЦАО за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация
 |
| **В ЦАО на Ваше разположение са:** | * столове, маси и пособия за попълване на документи
* подходящо осветление и температура
* информационно табло (телевизор)
* телефони с вътрешна линия
 |
| **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** |
| **Нашите служители** * **ще Ви се представят и ще Ви обслужат:**
 | * любезно, с лично отношение, уважение и търпение
* при гарантирана конфиденциалност
 |
| **Информация** **за административните услуги** **ще намерите:** | * на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“
* на място в ЦАО - на хартиен носител (информацията за предоставяните услуги е групирана по материя)
 |
| **Съдействие на място****в ЦАО ще получите от:**  | Служители в ЦАО и/или наши експерти, които:* 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:**  | * за устни запитвания на място или по телефона - веднага
* за писмени запитвания – до 14 работни дни
 |
| **Имате възможност** **да заявите услуга и по електронен път:** | Чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Министерство на електронното управление - с квалифициран електронен подпис |
| **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 телефоните на ОД „Земеделие“ Търговище и 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 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 началника на ОСЗ или главния директор на ГД «АР»
 |
| **Пишете ни** |
| **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор:** | * в ЦАО - гр. Търговище, ул. „Христо Ботев“ № 3, ет.1
* на email на ОД „Земеделие“ Търговище или на ОСЗ
* чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: ПК 7700, гр. Търговище, ул. „Христо Ботев“ № 3, ет.1
* чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Министерство на електронното управление
 |
| **Обадете ни се** |
| **Ще Ви** **изслушаме и уведомим** **каква реакция и** **в какъв срок да очаквате:** | * ако е възможно, ще решим проблема веднага в рамките на посещението Ви в ЦАО, а при необходимост ще Ви насочим към служител или ръководител, в чиито компетенции е Вашия казус/проблем

**Важно е да знаете:*** Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя - име и адрес за кореспонденция
* Запазваме си правото да не разглеждаме въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни изрази и обиди, уронващи престижа на институцията и нейните служители
* За проблеми, извън правомощия ни, ще Ви насочим към компетентната администрация в срок от 7 дни, като се ангажираме да Ви информираме писмено за това;
* Вашите сигнали и/или предложения ще разгледаме най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях ще Ви бъде съобщено в 7-дневен срок от постановяването му. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решение може да бъде удължен до 6 месеца (вкл. вече изтеклите 2 месеца) - за предложения и до 1 месец - за сигнали, като писмено Ви уведомим
* Времето за отстраняване на непълноти и неточности в предоставените от Вас документи, не се включва в срока за извършване на съответната административна услуга.
 |
| **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 утвърдена със Заповед № РД-04-42/18.03.2024 г. на директора на ОД „Земеделие“ Търговище.