|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **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 1  Е-mail: ODZG\_Targovishte@mzh.government.bg  Централа: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. 2  Е-mail : a\_oszg.antonovo@abv.bg  телефон: 06071/24 96; GSM 0879 110 559  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ОМУРТАГ**  адрес: п.к.7900 гр. Омуртаг,ул.“Георги Сава Раковски” № 18  Е-mail : oszg\_omurtag1@abv.bg  телефон: 0605/23 44; GSM 0879 110 556;  **ОБЩИНСКА СЛУЖБА ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ ПОПОВО**  адрес:п.к.7800, гр. Попово, ул.”Мара Тасева” № 3  Е-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. 1  Е-mail : oszg\_tg@abv.bg  телефон: 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 ЦАО поставена 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.