lav4e **РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Министерство на земеделието

Областна дирекция „Земеделие”-Варна

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ"-гр.ВАРНА**

п.k. 9000, гр. Варна , адрес: ул.“Д-р Пюскюлиев” № 1, телефон: 052/621240, факс: 052/647351

е-mail: odzg\_var@abv.bg

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**и стандарти за административно обслужване**

****

**ВАРНА**

**2022 г.**

***Нашата мисия*: ОД "Земеделие"- варна 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 варна.**

***нашата визия*: Од "ЗЕМЕДЕЛИЕ"- ВАРНА – 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!**

Водени от стремежа за непрекъснато усъвършенстване, в ОД „Земеделие“-Варна въведохме и приложихме успешно модела CAF - инструмент за цялостно управление на качеството. През 2021 г. бяхме удостоени с етикет „Ефективен CAF потребител“ от Националния CAF ресурсен център към Института по публична администрация.

Прилагайки стандартите за качество на административното обслужване, ние Ви гарантираме:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ДОСТЪПНИ ЦЕНТРОВЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ(ЦАО):** | | |
| * **Лесен достъп до ЦАО на Областна дирекция „Земеделие” - Варна и териториалните звена:**   **Общинските служби по земеделие** | **ОД „Земеделие” гр. Варна – п.к. 9000**  ул. „Д-р Пюскюлиев” № 1, ет.4, стая №21  тел.052/621240, email: odzg\_var@abv.bg   * 1. **ОСЗ**  **Аксаково** – **гр.Аксаково, п.к. 9154**   ул. „Г.Петлешев” № 58 Б , тел.052/762077 email : obszg\_aksakovo@abv.bg   * 1. **ОСЗ Аврен**– **с.Аврен, п.к. 9135**   ул. „Т.Ноев“ № 8, тел.05106/2720  email : obszg\_avren@abv.bg   * 1. **ОСЗ Варна**– **гр.Варна, п.к. 9000**   бул.“Осми приморски полк“ 110 тел.052/642515; 052642513  email : oszg\_varna@abv.bg   * 1. **ОСЗ Ветрино – с.Ветрино, п.к.9220**,   ул. "Перуника" №1, тел.05161/2107  email : oszg\_vetrino@abv.bg   * 1. **ОСЗ Вълчи дол** – **гр. Вълчи дол, п.к 9280**   ул. "Христо Ботев" №1,тел.05131/2612  email : obszg\_vdol1991@abv.bg   * 1. **ОСЗ Долни чифлик**– **гр. Д. чифлик, п.к.9120** площад „Тича“ № 37, тел.05142/2077   email : oszg\_dchiflik@abv.bg  **Офис Бяла**– **гр.Бяла, п.к.9101**  ул.“Андрей Премянов" №16, тел.05143/2015,  email : oszg\_biala@abv.bg   * 1. **ОСЗ Дългопол**– **гр. Дългопол, п.к. 9250**   ул. "Г.Димитров" №105тел.0517/22228,  email : oszg\_ofisdalgopol@abv.bg   * 1. **ОСЗ Провадия** – **гр.Провадия , п.к.9200**   ул. "Дунав" №37,тел.0518/44045,  email : oszg\_provadia@abv.bg  9. **ОСЗ Суворово** – **гр.Суворово, п.к.9170**  пл. "Независимост" №110  тел.05153/2269; 05153/2613,  email : oszg\_suvorovo2@abv.bg  **Офис Девня – гр.Девня, п.к.9162**, бул.“Съединение“ №78,тел.0519/92315  email: oszg\_devnia@abv.bg | |
| * **Възможност за паркиране** | * безплатни или платени паркинги до ЦАО | |
| * **Удобно работно време**   /от понеделник до петък/ | **ОД „Земеделие” гр. Варна –** от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  1**. ОСЗ**  **Аксаково** – от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  2**. ОСЗ Аврен** – от 8:00 ч. до 16:30 ч. /без прекъсване/  3.**ОСЗ Варна**– от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  4.**ОСЗ Ветрино –** от 8:30 ч. до 17:00 ч. /без прекъсване/  5.**ОСЗ Вълчи дол** – от 8:30 ч. до 17:00 ч. /без прекъсване/  6.**ОСЗ Долни чифлик** – от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  **Офис Бяла**– от 8:00 ч. до 17:00 ч. /без прекъсване/  7.**ОСЗ Дългопол**– от 8:30 ч. до 17:00 ч. /без прекъсване/  8.**ОСЗ Провадия** – от 9:00 ч. до 17:30 ч. /без прекъсване/  9. **ОСЗ Суворово** – от 8:00 ч. до 17:00 ч. /без прекъсване/  **Офис Девня –** от 8:30 ч. до 17:00 ч. /без прекъсване/ | |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране относно:** | * работното време * помещенията за заявяване и получаване на документи * информация за услугите | |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са:** | * обособени места и пособия за попълване на документи * подходящо осветление и температура | |
| **ДОБРА ИНФОРМИРАНОСТ И КОМУНИКАЦИЯ** | | |
| * **Нашите служители ще Ви обслужат :** | * любезно, с уважение и необходимото търпение * при гарантирана конфиденциалност | |
| * **Информация за предоставяните административни услуги( в Обща информация за потребителите), образци на заявления и пълен стандарт ( съдържа: приложимата нормативна уредба, компетентното административно звено, необходими документи и срок за извършване на услугата) може да намерите:** | * на интернет страницата ни в секция   «Административно обслужване» 🡪  «Стандарти за административно обслужване и образци към тях»  <https://www.mzh.government.bg/Odz-varna/bg/Home.aspx>   * на място в ЦАО – на хартиен носител * в приложение към Харта на клиента | |
| * **Съдействие на място ще получите от :** | служителите в ЦАО и/или нашите експерти, които:   * ще отговорят на Вашите въпроси и ще Ви консултират; * при необходимост, ще Ви окажат помощ при попълване на необходимитезаявления   **Важно е да знаете:**   * времето за отстраняване на непълноти и неточности в предоставените от Вас документи, не се включва в срока за извършване на съответната административна услуга; * приемаме документи подписани с квалифициран електронен подпис, издаден от регистриран доставчик на удостоверителни услуги в Република България; * в ЦАО може да предоставите за регистрация документи, записани на физически носител (флашка,CD). | |
| * **В секция „Въпроси и отговори“ на нашата интернет страница** | * имате възможност да задавате въпроси – ние ще ги разгледаме и ще публикуваме отговор. | |
| **СВОЕВРЕМЕННО ОБСЛУЖВАНЕ** | | |
| * **Ще отговорим на Вашите запитвания от общ характер :** | * за устни запитвания в ЦАО или по телефона – веднага * за писмени запитвания – до 14 работни дни | |
| * **Ще спестите ценно време:** | В ЦАО няма да се наложи за една услуга:   * да посещавате повече от едно гише * да посещавате два пъти едно и също гише | |
| * **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   https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi+na+uslugi/spetsializirani+teritorialni+administratsii/oblastna+direktsia+zemedelie/1216 | |
| * **Ще предоставим услугата веднага, когато:** | * Вашето заявлението съдържа всички необходими за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти, или законови презумпции * естеството на услугата го позволява | |
| * **Ще Ви уведомим за готовия резултат :** | * когато документа е готов, ще бъдете уведомени по предпочетения от Вас начин –телефон, електронна поща | |
| **УВЕДОМЕТЕ НИ ПРИ ВЪЗНИКНАЛИ ПРОБЛЕМИ СВЪРЗАНИ С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ!** | | |
| **СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ** | | |
| * **Вашите сигнали, предложения и жалби, може да подадете по един от следните начини:** | * в ЦАО - гр.Варна, ул.”Д-р Пюскюлиев” №1, ет.4, стая №21 * на email на ОД „Земеделие“-Варна или на ОСЗ * чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: ПК 9000, гр.Варна, ул. „Д-р Пюскюлиев” №1, ет.4, стая №21 * чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Министерство на „Електронното управление“ | |
| * **Ще се отнесем сериозно и професионално към Вашите сигнали, предложения и жалби:** | * 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 | |
| **ПРИЕМНО ВРЕМЕ** | | |
| понеделник и сряда | от 9:00 часа до 12:00 часа  **без предварително записване** | |
| **ОЦЕНЕТЕ КАЧЕСТВОТО НА ПОЛУЧЕНОТО ОТ ВАС ОБСЛУЖВАНЕ** | | |
| * **Обратната връзка , Вашите мнения и коментари са важни за нас, поради което:** | * на Ваше разположение в ЦАО е анкета, чрез която можете анонимно да изразите обективно мнението си, както и да направите предложения за подобряване качеството на административното обслужване * ние ще обобщим и анализираме информацията * въз основа на анализа, ще изготвим годишен доклад за оценка на степента на Вашата удовлетвореност от административното обслужване * всяка година, до първи април , ще публикуваме доклада на интернет страницата на ОД „Земеделие” - Варна | |

**БЛАГОДАРИМ ЗА УЧТИВОТО ОТНОШЕНИЕ И ПРОЯВЕНОТО УВАЖЕНИЕ КЪМ СЛУЖИТЕЛИТЕ НА ОД „ ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – ВАРНА!**

Тази Харта не е нормативен акт и не създава права и задължения, но подпомага потребителите, да разбират и защитават правата си по-добре и да изискват качествено административно обслужване.

**Приложения към Харта на клиента:**

1. Приложение № 1 –Протокол за отразяване на устно внесено искане

2. Приложение № 2 – Заявление свободен текст

3. Приложение № 3 – Заявление за комплексно административно обслужване

4. Приложение № 4 – Списък с предоставяните административни услуги

5. Приложение № 5 – Анкета удовлетвореност потребители

Настоящата харта е утвърдена със Заповед № РД-22-04-123 от 22.06.2022 г. на Директора на ОД „Земеделие“-Варна.