*Утвърдена със Заповед № РД-04-34./15.03.2024 г. на Директора на Областна дирекция „Земеделие“- Габрово*

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ**

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“- ГАБРОВО**

**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)** |
| **Адреси на ЦАО**  | * Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово с адрес- гр. Габрово, ул „Брянска“ № 30, ет.3
* Общинска служба по земеделие – Габрово с адрес: гр. Габрово 5300, ул. "Брянска" 30, ет. 11
* Общинска служба по земеделие- Севлиево с адрес: гр. Севлиево 5400, ул. "Хан Аспарух" 5
* Общинска служба по земеделие- Трявна с адрес: гр. Трявна 5350, ул. "Асеневци" 1
* Общинска служба по земеделие- Дряново с адрес: гр. Дряново 5370, ул. "Никола Мушанов"3
 |
|  **Паркиране** **и** **лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО на Областна дирекция „Земеделие“ - Габрово и Общинските служби по земеделие** | * осигурено е безплатно паркиране с паркоместа за инвалиди
 |
| **Удобно работно време** | * всеки работен ден от 8:00 до 18:30 часа без прекъсване
 |
| **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | * работното време
* местата за заявяване и получаване на документи, данни и информация
* информация за предоставяните административни услуги
 |
| **За клиенти със специфични потребности:** | * нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
 |
| **В ЦАО на Ваше разположение са:** | * места за сядане
* места с подходящо осветление за попълване и подаване на заявления/ искания, получаване на документи и информация
* питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
 |

|  |
| --- |
|  **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** |
| **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат** | * 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
* учтиво, с уважение и търпение
* с приоритетно внимание пред друга дейност
 |
| **Информация за услугите ни ще намерите:** | * на интернет страницата ни <https://mzh.government.bg/ODZ-Gabrovo/bg/Home.aspx> в секция „Административно обслужване“
* на място в ЦАО
* на телефоните на ЦАО и електронните адреси:
* 066 804 274; odzg\_gabrovo@ mzh.government.bg за Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово
* 066/ 803 062; oszg\_gab05@abv.bg за Общинска служба по земеделие – Габрово
* 0675/ 3 27 85, 0675/ 3 25 10; oszg\_sev@abv.bg за Общинска служба по земеделие- Севлиево
* 0677/ 6 22 96; oszg\_triavna@abv.bg за Общинска служба по земеделие- Трявна
* 0676/ 7 23 60 oszg\_dranovo@abv.bg за Общинска служба по земеделие- Дряново
* на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци на документи за заявяване на административното обслужване; възможност за подаване на заявления по електронен път
* в Интегрираната информационна система на държавната администрация на електронен адрес- <https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations>
 |
| **Съдействие на място в ЦАО ще получите от** | Нашите служители в ЦАО или нашите експерти, които:* ще отговорят на въпросите Ви по повод административното обслужване
* ще Ви окажат помощ при попълване на документи за административното обслужване
 |
| **Ще Ви обслужим след края на установеното работно време** | * В случаите, когато се намирате на място за административно обслужване в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на обслужването, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
 |
| **Проверете статуса на Вашата услуга** | * на телефоните на ЦАО
* като отправите искане на електронен адрес
 |
| **В секция „Въпроси и отговори“ на нашата електронна страница** | * можете да зададете въпрос – ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
 |
| **Електронно подаване на документи/ заявяване на услуги** | * чрез Системата за сигурно електронно връчване
* като отправите искане на електронен адрес
* чрез Единен портал за достъп до електронни административни услуги
 |

|  |
| --- |
| **Предимства на обслужването** |
| **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер** | * за устни запитвания, постъпили на място или телефон – веднага, или не по-късно от 20 минути
* за запитвания, постъпили по пощата или по електронната поща – до 5 работни дни
 |

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 Главния секретар
 |

|  |
| --- |
| **Пишете ни** |
| **Вашите сигнали, предложения, протести или жалби ще получат обективен отговор** | Може да ги подадете:* на място или по пощата на адрес- гр. Габрово, п.к. 5300, ул. „Брянска “ № 30, ет. 3, както и на адресите на общинските служби по земеделие
* на електронен адрес - odzg\_gabrovo@ mzh.government.bg, както и на елктронните адреси на общинските служби по земеделие
* в обозначената кутия в ЦАО в Областна дирекция „Земеделие“ - Габрово и общинските служби по земеделие
 |

|  |
| --- |
| **Обадете ни се** |
| **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате** | * на телефоните на ЦАО
 |

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

 **АНКЕТНА КАРТА**

ЗА ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - ГАБРОВО И ОБЩИНСКИТЕ СЛУЖБИ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ

1. **Колко често сте използвали услуги на Областна дирекция „Земеделие“- Габрово и общинските служби по земеделие на територията на област Габрово през последната една година?**
* Седмично
* Месечно
* 6-10 пъти в годината
* 2-3 пъти в годината
* 2 пъти или по-малко в годината
1. **Услуги, за получаването на които посещавате Областна дирекция**

„Земеделие“ “- Габрово и общинските служби по земеделие на територията на област Габрово:

* Промяна предназначението на земеделските земи до 50 дка;
* Издаване на становище за строителство в земеделски земи без промяна на предназначението;
* Извършване на технически прегледи на земеделска и горска техника, превозни средства и машини за земни работи;
* Регистриране на земеделска и горска техника, превозни средства и машини за земни работи;
* Регистриране на земеделски стопани;
* Издаване на препис от решение на поземлена комисия/ общинска служба по земеделие
* Регистриране на заявления за подпомагане на земеделски стопани;
* Издаване на скица;
* Регистриране на договор за аренда или наем и издаване на талон за аренда и наем;
* Други.
1. **Доколко сте доволни от отношението на служителите, предоставящи тези услуги?**
* Много доволен
* Донякъде доволен
* Не много доволен
* Недоволен
1. **Сравнете нивото на обслужване с предишни посещения:**
* Много по-добро
* По-добро
* Няма промяна
* По-лошо
1. **Колко лесно открихте информация за нашите услуги:**
* Много лесно
* Лесно
* Не много лесно
* Много трудно

До каква степен сте съгласни със следните твърдения:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Твърдение** | **Напълно****съгласен** | **Донякъде****съгласен** | **Донякъде****несъгласен** | **Напълно****несъгласен** |
| Професионалната подготовка на служителите ена необходимото ниво |  |  |  |  |
| Услугите се изпълняват взаконоустановените срокове |  |  |  |  |
| Качеството на изпълнение на услугите отговаря на изискванията напотребителите |  |  |  |  |
| Информацията за предлаганите услуги е леснодостъпна в Интернет ина информационните табла |  |  |  |  |
| Реакцията на служителите по отношение на подадени жалби и сигнали есвоевременна и адекватна |  |  |  |  |
| Няма корупционни прояви на служителите |  |  |  |  |

Вашите препоръки за подобряване качеството на услугите, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“- Габрово и общинските служби по земеделие на територията на област Габрово:

Благодарим за отделеното време!