****

****

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**МИНИСТЕРСВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ**

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” ЯМБОЛ**

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**ЧРЕЗ ТАЗИ ХАРТА НИЕ ПОЕМАМЕ АНГАЖИМЕНТ ДА СПАЗВАМЕ ОБЯВЕНИТЕ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

ОД “Земеделие“ Ямбол, спазвайки правилата и насоките за разработване на Харта на клиента, регламентирани в Ръководство за разработване на Харта на клиента и на собствени стандарти за обслужване, одобрено с акт на Министерския съвет от 1 април 2020 г., е разработила настоящата Харта на клиента на ОД „Земеделие“ Ямбол. С нея се цели да се улесни комуникацията между администрацията и потребителите, да се информират потребителите за стандартите за обслужване, как могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможността да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

В Хартата на клиента на ОД “Земеделие“ Ямбол, изготвена в съответствие с принципите на законност, лоялност, достъпност, безпристрастност, добросъвестност, равнопоставеност, отговорност, отчетност, почтеност, конфиденциалност, колегиалност, учтивост и политически неутралитет, е определена посоката за развитие на организацията. ОД “Земеделие“ Ямбол е разработила и описала Мисия и Визия в съответствие с местните, националните, европейски стратегии. Определила е ясни стратегически цели, съобразени с целите на МЗм. Основните стратегически цели на Дирекцията отразяват **Мисията** и **Визията**, както следва:

***Мисия***: ефективно реализиране на държавната политика в аграрната сфера, подпомагане на модерното развитие на земеделието в област Ямбол в посока към конкурентоспособност и пазарна ориентация, както и към по - високо ниво на доходност на фермерите от земеделска дейност чрез:

• повишаване на тяхната информираност и осведоменост, по изцяло нов подход, гарантиран от работещ орган от нов вид партньорство, на областно ниво, който да може да вниква в проблемите и да отговори на исканията и стремежите на сектора като цяло;

•създаване на продукти с висока добавена стойност и иновативен компонент, използвайки методи за опазване и възстановяване на околната среда, предотвратявайки и приспособявайки се към климатичните промени.

***Визия:*** Работата си приемаме като важна и отговорна мисия, посветена на модерното развитие на земеделието в област Ямбол. Добрата екипност и партньорства, правят работата ни значима и отличима, защото я налагат с доказани качества: отзивчивост, единност, професионализъм и толерантност, търпение и себеотдаване, гъвкавост и адаптивност, ориентираност към очакванията на потребителите и експертност в ежедневната ни работа, които са в основата на успеха на нашата администрация.

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

|  |
| --- |
| **Лесен достъп и удобства в Звеното за административно обслужване (ЗАО)** |
| **Лесен достъп с обществен транспорт до ЗАО****Териториални звена -Общински служби по Земеделие и офиси към тях** | * **Областна дирекция „Земеделие“ Ямбол: гр.Ямбол, ул. „Жорж Папазов“ № 9, ет. 5, стая 3; 046/66 18 54; 046/ 66 18 63; e-mail: ODZG\_Yambol@mzh.government.bg**
* спирка „х-л България“, автобус №1, №2

<https://streetviewpixels-pa.googleapis.com/v1/thumbnail?panoid=4S9_n8bbhD00qhJuRFfNZg&cb_client=search.gws-prod.gps&w=408&h=240&yaw=245.96709&pitch=0&thumbfov=100>* **ОСЗ „Тунджа – Ямбол“ - гр. Ямбол, пл. " Освобождение " № 1, ет.4, тел. 046 / 66 18 58; 046 / 66 15 60; ел. поща:** ***oszg\_tundja@abv.bg*****;**
* **ОСЗ Стралджа – гр. Стралджа, бул.“Хемус“ №10, ет.3, тел. 04761 / 64 09; 04761 / 64 21; ел. поща:** ***oszgstraldja@abv.bg******;***
* **ОСЗ Елхово – гр. Елхово, ул. „Търговска“ №63, ет.2, тел. 0478 / 88 018; 0478 / 88 599; ел. поща:** ***oszg\_elhovo@abv.bg*****;**
* **ОСЗ Болярово – гр. Болярово, ул. „Девети септември“ №3, ет.2, тел. 04741 / 63 49; ел. поща:** ***oszg\_boliarovo@abv.bg***
 |
| **Паркиране** | * Платен паркинг в близост до ЗАО и места с режим „синя зона“ за ОДЗ Ямбол и ОСЗ „Тунджа-Ямбол“; за останалите общински служби – места за свободно паркиране.
 |
| **Удобно работно време** | * **9.00 до 17.30 ч.-** работното време на служителите от Звеното за административни услуги в ОД „3“ Ямбол, като се осигурява непрекъсваем режим на работа с потребители чрез различен ред за ползване на почивките.
* **9:00 до 17:30** ч. за служителите от общинските служби в делнични дни без прекъсване.
* В случаите, когато пред гишето за административно обслужване има потребители на административни услуги, работата му продължава до приключване на тяхното обслужване, **но не повече от два астрономически часа след работното време на администрацията**.
 |
| **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | * Работното време
* На входа на сградите са поставени външни указателни табели с посочен телефон за връзка за хора с увреждания или други специфични потребности.
* Гише за заявяване и получаване на документи
* Информационно табло, на което е изложена актуализирана най-важната информация за административното обслужване, която би Ви била полезна. Посочената информация своевременно се актуализира и на сайта на Областна дирекция „Земеделие“ Ямбол.
 |
| **За клиенти със специфични потребности:** | * При необходимост се осигурява административно обслужване на потребителите с увреждания на подходящо място пред входа на сградата или на първия етаж.
* нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие.
* телефонна връзка на място в ЗАО за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация
 |
| **В ЗАО на Ваше разположение са:** | * столове, маси и пособия за попълване на документи
* подходящо осветление и температура
* информационно табло
* питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
* Wi-Fi интернет
 |
| **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** |
| **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат** | * любезно, с лично отношение, уважение и търпение
* спазване на пълна конфиденциалност
* висок професионализъм в обслужването
 |
| **Информация за услугите ни ще намерите:** | на интернет страницата ни в рубриката „Административно обслужване“, подрубрика “Стандарти за Административно обслужване и образци към тях“* на място в ЗАО:
* на хартиен носител: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
 |
| **Съдействие на място в ЗАО ще получите от** | Нашите служители в ЗАО и нашите експерти:* 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 - 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, за изпълнението на която услуга сте предварително уведомени на посочените от Вас координати
* ако е необходимо ще извършим консултация с експерт по услугата
 |
| **Ще ви обслужим само на едно гише** | В ЗАО няма да Ви се наложи за една услуга:* да посещавате повече от едно гише
* да посещавате два пъти едно и също гише
 |
| **Електронно подаване на документи** | Чрез специализирания сайт на Държавна агенция „Електронно управление“, може да заявите извършването на услуга предоставяна от ОД „Земеделие“ Ямбол.[**https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi+na+uslugi/spetsializirani+teritorialni+administratsii/oblastna+direktsia+zemedelie/1228**](https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%2Bna%2Buslugi/spetsializirani%2Bteritorialni%2Badministratsii/oblastna%2Bdirektsia%2Bzemedelie/1228)Услугите се заявяват чрез валидно удостоверение за електронен подпис. |

|  |
| --- |
| **Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:** |
| **На място в ЗАО** |
| **Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЗАО** | * обърнете се към служителите ни в ЗАО;
* поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса;
* при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административно обслужване”
 |
| **Пишете ни** |
| **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор** | Може да ги подадете:* На място в ЗАО на адрес: гр. Ямбол, ул. Жорж Папазов № 9, ет. 5, стая №4 и стая №9;
* в обозначената кутия в ЗАО;
* електронен адрес: zemedelie@odzyambol.com;
* чрез  <https://edelivery.egov.bg/>Система за сигурно електронно връчване;
 |
| **Обадете ни се** |
| **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате** | За връзка с ЗАО: 046/66 18 54; 0884 172 334; 0882 882 485главен експерт Соня Консуловаглавен експерт Анна Къневастарши специалист Ангелина Маджарова - Петрова |

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на административното обслужване. Получената информация от обратната връзка ще ни послужи за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще Ви информираме за действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения.

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, да подават сигнали, жалби и предложения.

Хартата е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с нуждите и изискванията на потребителите на административни услуги.

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

