РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието,храните и горите
Център за насърчаване на сътрудничеството в областта на селското стопанство между Китай и страните от Централна и Източна Европа

ЗАПОВЕД

№ ЗА-04-4
20.02.2018г.

На основание чл. 21 от Наредба за административно обслужване (загл. Изм. – ДВ бр. 47 от 2008 г., в сила от 01.06.2008 г.) приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Харта на клиента в Център за насърчаване на сътрудничеството в областта на селското стопанство между Китай и страните от централна и източна Европа (ЦНССССКЦИЕ) към Министерството на земеделието, харните и горите на Република България, съгласно приложението.
2. Правилата по т. 1 да се сведат до знанието на служителите на ЦНССССКЦИЕ.
3. Правилата по т. 1 да се публикуват на Интернет страницата на ЦНССССКЦИЕ.

ДИРЕКТОР:

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието, храните и горите
Център за насърчаване на сътрудничеството в областта на селското стопанство между Китай и страните от Централна и Източна Европа

Приложение към Заповед № РД-04-4/20.02.2018 г.

ЦЕНТЪР ЗА НАСЪРЧАВАНЕ НА СЪТРУДНИЧЕСТВОТО В ОБЛАСТТА НА СЕЛСКОТО СТОПАНСТВО МЕЖДУ КИТАЙ И СТРАНИТЕ ОТ ЦЕНТРАЛНА И ИЗТОЧНА ЕВРОПА

към

Министерство на земеделието, храните и горите

на Република България

ХАРТА НА КЛИЕНТА

СОФИЯ

2018 г.

Създаването на **ХАРТА НА КЛИЕНТА** е стъпка към удовлетворяване на високите изисквания на обществото към администрацията.

ХАРТАТА не е юридически документ и не създава юридически права. Нейното предназначение е да помогне да заложат по-съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване.

Център за насърчаване на сътрудничеството в областта на селското стопанство между Китай и страните от Централна и Източна Европа към Министерство на земеделието, храните и горите на Република България /ЦНССССКЦИЕ/ е юридическо лице на бюджетна издръжка - второстепенен разпоредител с бюджетни кредити, със седалище - гр. София, бул. „Христо Ботев" № 55.

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

При осъществяване на своята дейност, ЦНССССКЦИЕ се ръководи от принципите, установени в Закона за администрацията и в Административно процесуалния кодекс:

- *законност, откритост и достъпност*;
- *отговорност и отчетност,*
- *ефективност и координация*;
- *предвидимост;*
- *обективност и безпристрастност*;

Служителите на ЦНССССКЦИЕ, в изпълнение на служебните си задължения, осигуряват:

- Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- Любезно и отзивчиво отношение;

- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрацията, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- Надеждна обратна връзка;
- Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- Качество на предоставяните услуги;
- Възможност за предоставяне на комплексни административни услуги.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ЦНССКЦИЕ

Следвайки посочените по - горе принципи, служителите на ЦНССКЦИЕ, си поставят следните цели:

- Да модернизират административното обслужване с цел насърчаване на потреблението на административни услуги и подобряване на качеството им;
- Да организират и насърчат въвеждането на различни канали за достъп до услугите в администрацията;
- По достъпен начин да осигурят пълна и точна информация за това от къде и как може да се получат съответните административни услуги;
- Да организират комплексно административно обслужване при предоставяне на административните услуги;
- Да изградят ефективна система за привличане на обществеността за повишаване на сътрудничеството в областтна на селското стопанство между страните от Китай и Централна и Източна Европа;
- Да осигурят участието на потребителите на административни услуги посредством механизма на "обратната връзка" - мнения, препоръки, оплаквания

и т.н в процеса на разработване и вземане на решения;

- Да изградят ефективна и ефикасна организация чрез създаване на ясни и прозрачни процедури и правила;
- Да повишат качеството на административното обслужване в ЦНССКЦИЕ;

СЛУЖИТЕЛИТЕ НА ЦНССКЦИЕ ОЧАКВАТ ОТ ВАС:

- Коректно отношение и уважение към тях;
- Да предоставяте пълна и точна информация в необходимия срок, като така ще подпомогнете за своевременното извършване на желаната от Вас услуга;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите клиенти.
- Да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;
- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да се подобри качеството на услугите, които Ви предоставят.

СЛУЖИТЕЛИТЕ НА ЦНССКЦИЕ СЕ АНГАЖИРАТ:

- Да Ви предоставят необходимата информация още при първи установен контакт;
- Да осъществят исканата административна услуга в законово определените срокове;
- Да ви уведомят, когато срокът се налага да бъде удължен, причините за това, както и крайният срок, в който може да получите отговор.

Хартата е утвърдена от Директора на Центъра за насърчаване на сътрудничеството в областта на селското стопанство между Китай и Страните от Централна и Източна Европа към Министерство на земеделието, храните и горите на Република България със Заповед № РД-04-4/20.02.2018 г.

Същата може да намерите на хартиен носител в сградата на ЦНССКЦИЕ.

Настоящата Харта влиза в сила от датата на утвърждаването й.