



Приложение към Заповед № от 2017г.

**УТВЪРДИЛ:
ДИРЕКТОР
ПРОФ. Д-Р БОЙКО ЛИКОВ**

ХАРТА НА КЛИЕНТА

И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ЦЕНТЪР ПО ОЦЕНКА НА РИСКА НА ХРАНИТЕЛНАТА ВЕРИГА (ЦОРХВ)

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

Център за оценка на риска по хранителната верига е администрация, която осъществява държавната политика съгласно чл. 3 и Раздел II от ЗЦОРХВ. Следвайки това и съобразявайки се с Вашите потребности, сме разработили Харта на клиента и стандарти за административно обслужване.

Основните принципи, направляващи дейността на ЦОРХВ, за постигане на добри практики при предоставянето на административни услуги, чрез фокусиране върху качеството на обслужване са:

- равнопоставено, честно и любезно отношение към всички потребители на услугите на ЦОРХВ;
- консултиране на всички заинтересовани страни и въвеждане на механизми за обратна връзка;
- насърчаване на достъпа до услуги чрез използването и комбинирането на различни канали;

- Център за оценка на риска по хранителната верига поставя като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията;

С Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване сме си поставили следните цели:

1. Да подобрим достъпа до административни услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това как и къде можете да ги получите:

Вие можете да се свържете с нас, да получите информация и подадете Вашите заявления по следните начини:

1. Като ни пишете или посетите на място: - гр. София 1618, бул. "Цар Борис III" № 136 отдел "Административно-правно обслужване и човешки ресурси" на дирекция "Финансово и административно-правно обслужване и човешки ресурси", където наш служител ще Ви предостави ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за всички предоставяни административни услуги, за движението на подадените от Вас заявления, за различните комуникационни средства и начини, които може да използвате за достъп до администрацията.

Можете да ни посетите всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа, без прекъсване.

2. Можете да използвате и телефон/факс на Центъра: 02/ 42 73 0 56 за услуги и/или; на страницата на ЦОРХВ CORHV.GOVERNMENT.bg.

Център за оценка на риска по хранителната верига осигурява възможност за устно заявяване на административни услуги като за целта се попълва протокол по образец - [Приложение № 1](#)

2. За да постигнем по-високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;

3. Да осигурим прозрачност и отзивчивост при обслужването на клиент: Процедурите за обслужване са ясни, съгласувани с клиента. Постигане на добра комуникация по време на целия процес, като клиентите са информирани от служителите на какъв етап се намира поставения от тях въпрос.

4. Да работим за утвърждаване на принципите на комплексното административно обслужване при предоставяне на административни услуги, администрацията на ЦОРХВ работи за прилагане на комплексното административно обслужване, което ще доведе до повишаване на ефективността на административните услуги, намаляване на административната тежест и така ще удовлетвори нуждите и очакванията на потребителите.

5. Да Ви насърчим да изказвате мнението си за предоставяните от нас услуги. В ЦОРХВ е създадена възможност свободно и по удобен за Вас начин да подавате Вашите

сигнали и предложения за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията и за решаване на други въпроси, които са от компетентността на Център за оценка на риска по хранителната верига. Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари, което ще окаже влияние в посока подобряване на обслужването като:

1. се обадите на тел./факс 02/ 42 73 0 56;
2. изпратите Вашето писмо или ни посетите лично на адрес гр. София 1816, бул. "Цар Борис III" № 136, ет.11, отдел "Административно-правно обслужване и човешки ресурси" на дирекция "Финансово и административно-правно обслужване и човешки ресурси";

- 3 изпратите Вашето писмо на e-mail: като ползвате интернет страницата на ЦОРХВ;

4. изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в ЦОРХВ и предложенията Ви за подобряването му и го пуснете на адрес.;

- вашият сигнал за незаконни или неправилни, пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, както и сигнали по повод качеството на предоставяните административни услуги, може да изпратите на електронната поща на ЦОРХВ или на хартиен носител на посочения по-горе адрес.

5. попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме, като се гарантира защитата на правата Ви при обработване на лични данни, съгласно действащото законодателство в Република България - [Приложение № 3](#);

Важно е да знаете, че:

- не се образува производство по анонимни предложения и сигнали. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя - име и адрес за обратна кореспонденция.

- не се дава отговор на въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции и служители.

- на искания за информация, които не изискват експертен отговор, ще получите отговор в срок до 14 дни. Предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън нашите правомощия, ще насочим към съответната администрация в срок от 14 дни, като се ангажираме да Ви информираме писмено за това.

- сигнали и предложения се разглеждат най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях се съобщава в 7-дневен срок от постановяването му.

- когато е необходимо по продължително проучване, срокът на вземане на решение може да бъде продължен до 6 месеца (вкл. вече изтеклите 2 месеца) - при предложение и до 1 месец - при сигнал, за което писмено ще Ви уведомим.

ЦЕНТЪР ЗА ОЦЕНКА НА РИСКА ПО ХРАНИТЕЛНАТА ВЕРИГА

ПРОТОКОЛ

Днес служителят

На длъжност

в отдел.....на дирекция,

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

.....

.....,

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,ул. (ж.к.)

.....,

тел., факс.....,

електронна поща.....,

устно заяви искане за:

.....

.....

Заявителят прилага следните документи:

.....

.....

.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....

.....,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване**
- По електронен път на електронна поща.**
- Др.**

Длъжностно *лице:*.....
.....
(подпис)

Заявител:

(подпис)

ДО ЦЕНТЪР ЗА ОЦЕНКА НА РИСКА ПО ХРАНИТЕЛНАТА ВЕРИГА

ЗАЯВЛЕНИЕ

От.....постоянен или
 настоящ
 адрес:гр./с.....ул.(ж.к.).....
 тел., факс....., електронна поща

Моля, да бъде образувано производство за предоставяне на

 (посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

 (посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

- 1.....
- 2.....

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:**
, като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:
 - като вътрешна препоръчана пощенска пратка
 - като вътрешна куриерска пратка
 - като международна препоръчана пощенска пратка
- Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган**
- По електронен път на електронна поща**
 Приложени документи:
 - Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
 - Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
 - Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:
 Гр./с.
 (.....)

Подпис:

**ЦЕНТЪР ЗА ОЦЕНКА НА РИСКА ПО ХРАНИТЕЛНАТА ВЕРИГА
АНКЕТНА КАРТА
ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

<p>Досега използвали ли сте услугите на нашата администрация? ДА <input type="checkbox"/> НЕ <input type="checkbox"/></p>	<p>Намирате ли бързо и лесно информацията, която Ви е необходима на нашия сайт? Да <input type="checkbox"/> Не винаги <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/></p>
<p>До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив към Вас? Напълно съгласен <input type="checkbox"/> Съгласен <input type="checkbox"/></p>	<p>До каква степен считате, че цената, която заплащате за услуга заслужава стойността си? Съгласен <input type="checkbox"/> Несъгласен <input type="checkbox"/></p>
<p>До каква степен сте доволни от възможността за използване на различни канали за достъп до услуги, предоставяни от ЦОРХВ? Много доволен <input type="checkbox"/> Доволен <input type="checkbox"/> Недоволен <input type="checkbox"/></p>	<p>Кой аспект от обслужването, смятате че се нуждае най –много от подобрене? Достъп до информация <input type="checkbox"/> Качеството на предоставяната информация <input type="checkbox"/> Отношението на служителите към Вас <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Друго <input type="checkbox"/></p>