


ДЪРЖАВЕН
ФОНД
ЗЕМЕДЕЛИЕ

ДЪРЖАВЕН ФОНД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“

ХАРТА НА КЛИЕНТА

 ДЪРЖАВЕН ФОНД ЗЕМЕДЕЛИЕ	ДВОПК, ДП, ИНСПЕКТОРАТ	Версия 1 стр. 2 от 5
	Харта на клиента	

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

Държавен фонд „Земеделие“ е юридическо лице със седалище в гр. София. Фондът е държавно учреждение, което съставя, изпълнява и отчита бюджет на първостепенен разпоредител с бюджет, който е част от държавния бюджет.

Дейността на Фонда се основава на принципите на законност, равнопоставеност, ефективност, надеждност, прозрачност и етичност.

ЦЕЛ НА ХАРТАТА

Водени от желание за предоставяне на възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от предлаганите услуги, служителите на Държавен фонд „Земеделие“ при извършването им се ръководят от тази „Харта на клиента“ („хартата“).

Хартата включва: описание на нивото на административно обслужване, което Държавен фонд „Земеделие“ предоставя, както и информация, относно правата и задълженията на клиентите.

Хартата ще бъде своевременно изменяна и допълвана, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

Административното обслужване цели:


- ✓ бързина и ефективност;
- ✓ получаване на лесен достъп до информация;
- ✓ добра осведоменост и отзивчивост на служителите;
- ✓ постигане на максимален резултат и качество на обслужването и оптимизиране на процедурите.

Държавен фонд „Земеделие“ провежда веднъж годишно задължителна анкета във връзка с препоръки за подобряване на административното обслужване. Анкетата с поставените в нея въпроси може да бъде намерена на интернет страницата на фонда: www.dfz.bg. Същата следва да бъде попълвана от потребителите на годишна база (веднъж годишно).

Актуална информация за видовете административни услуги на физическите и юридическите лица, които предоставя Държавен фонд „Земеделие“, може да намерите на официалната интернет страница: www.dfz.bg.

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари като:

- ✓ изпратите Вашето писмо на адрес гр. София, бул. „Цар Борис III“ № 136, дирекция “Връзки с обществеността, протокол и координация”;
- ✓ дойдете лично в сградата на фонда;
- ✓ изпратите Вашето писмо на e-mail: dfz@dfz.bg

 ДЪРЖАВЕН ФОНД ЗЕМЕДЕЛИЕ	ДВОПК, ДП, ИНСПЕКТОРАТ	Версия 1 стр. 3 от 5
	Харта на клиента	

- ✓ попълните годишната анкетна карта, която изследва нагласите и удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Централно управление и областните структури на Държавен фонд „Земеделие“.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ

Важно е да знаете, че 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 обратна кореспонденция. Регистрират се само предложения и сигнали, подадени на:

- ✓ тел. 0700-106-16;
- ✓ адреса на ДФ „Земеделие“ - гр. София, бул. „Цар Борис III“ № 136;
- ✓ на e-mail: signali@dfz.bg


Предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън нашите правомощия, ще насочим към съответната администрация в срок от 7 дни.

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.

Няма да получите отговор на въпроси, сигнали, предложения, които съдържат нецензурни изрази и обидни изказвания по отношение на българската администрация и институции.

Принципната цел на ДФЗ е в изпълнение на „Национална стратегия за превенция и борба с нередностите и измамите, засягащи финансовите интереси на ЕС 2014-2020г.“ да се подобрят предотвратяването, разкриването и условията за разследването на измами и да се постигнат в достатъчна степен възстановяване на вредите и възпиране посредством пропорционални и разубеждаващи санкции при спазване на надлежния процес и като се изяснят различните отговорности на множеството заинтересовани лица.

За постигане на посочената цел, ще бъде поддържан регистър на получените сигнали за нередности и установените случаи на нередности, засягащи финансовите интереси на ЕС.

 ДЪРЖАВЕН ФОНД ЗЕМЕДЕЛИЕ	ДВОПК, ДП, ИНСПЕКТОРАТ	Версия 1 стр. 4 от 5
	Харта на клиента	

ОТГОВОРНОСТИ

Отговорностите на служителите на Държавен фонд „Земеделие“ към Вас, включително и при предоставяне на услуги са:

- ✓ да се отнасят с внимание и уважение към Вас, да зачитат личното Ви достойнство;
- ✓ да бъдат честни и отзивчиви;
- ✓ да работят професионално;
- ✓ да предприемат всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите;
- ✓ при възникване на проблем да Ви уведомят своевременно за причините, довели до това и за очаквания краен срок, в който ще можете да получите услугата;
- ✓ да спазват конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от фонда;
- ✓ да спазват принципа за равнопоставеност на потребителите.

Отговорностите на потребителите към служителите на Държавен фонд „Земеделие“ са:

- ✓ да се отнасяте към служителите с уважение, като няма да бъде проявявана търпимост към обиди, заплахи или каквито и да било действия на физическа саморазправа, насочени срещу служителите;
- ✓ да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- ✓ да бъдете точни на уговорените срещи;
- ✓ да предоставяте своевременно пълна и точна информация, когато Ви е поискана такава;
- ✓ да предоставяте допълнителна информация, когато Ви е поискана такава;
- ✓ при промяна на обстоятелства, касаещи Вас или друго лице да уведомявате своевременно за това.

ПОЛЗИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- ✓ Облекчаване на административните процедури;
- ✓ Улеснен достъп до информация;
- ✓ Ефективна обратна връзка;
- ✓ Намаляване на разходите на средства и време, необходими за извършването на административните услуги от ДФ „Земеделие“;
- ✓ Подобряване координацията и повишаване капацитета а борба с измамите.



ИНФОРМАЦИЯ

Предоставяне на информация и съвети

На телефоните на Информационния център на Държавен фонд „Земеделие” или посредством запитване на електронен адрес dfz@dfz.bg ще Ви бъде предоставена необходимата информация и съвети за административната услуга, която може да получите, относно:

- ✓ документите, които следва да представите;
- ✓ нормативно определения срок за получаване на исканата от Вас административна услуга;
- ✓ институцията, която би могла да Ви отговори, когато Вашите въпроси не са от компетентността на фонда.

Нормативната уредба, на която се позоваваме при административното обслужване и работата с предложения и сигнали на граждани е:

- АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС;
- ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАЦИЯТА;
- НАРЕДБА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ;
- УСТРОЙСТВЕНИЯ ПРАВИЛНИК НА ДЪРЖАВЕН ФОНД „ЗЕМЕДЕЛИЕ”.