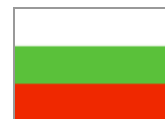




ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ



ПРОГРАМА ЗА  
РАЗВИТИЕ НА  
СЕЛСКИТЕ РАЙОНИ



**Европейският земеделски фонд за развитие на селските райони:  
Европа инвестира в селските райони**

## **МЕСТНА ИНИЦИАТИВНА ГРУПА „ДРЯНОВО – ТРЯВНА – В СЪРЦЕТО НА БАЛКАНА“**

**Утвърдил:**  
**Председател на КУО...../п/\*.....**

(Марийка Маркова)

*\*Заличен подпис по чл.2 от ЗЗЛД*

### **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

Хартата на клиента на административни услуги на МИГ „Дряново-Трявна – в сърцето на Балкана“ се основава на прилагането на стратегии за местно развитие на територията на МИГ и дейностите, съпътстващи административното обслужване на заинтересованите бенефициенти по входирането, изпълнението и отчитането на проектни предложения.

Създаването на Харта на клиента в МИГ „Дряново-Трявна – в сърцето на Балкана“ е насочена към удовлетворяване на високите изисквания на заинтересованите граждани от територията към качествено административно обслужване от страна на МИГ.

Основна цел е подобряване достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им, постигнато чрез насърчаване участието на гражданите при обсъждане вида на предоставяните услуги, начина им на предоставяне, необходимото качество и стандарти на изпълнение.

### **МИСИЯ**

Превръщане територията на Сдружение „МИГ Дряново - Трявна - в сърцето на Балкана“ в привлекателен и атрактивен туристически район със съхранени култура, занаяти и традиции, с развити конкурентоспособна местната икономика и социални услуги за населението чрез прилагане на интегриран и многосекторен подход на водено от общностите местно развитие.

### **СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ**

Стратегическа цел 1. Повишаване на конкурентоспособността на местната икономика и възможности за създаване на местен бизнес.

Стратегическа цел 2. Поддържане и възстановяване на екосистемите, устойчиво управление на природните ресурси и биологичното разнообразие на територията.

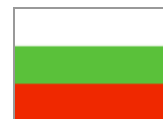
Стратегическа цел 3. Социално-икономическо развитие на територията, осигуряващо нови работни места, намаляване на бедността, социално включване и подобряване условията и качеството на живот.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ



ПРОГРАМА ЗА  
РАЗВИТИЕ НА  
СЕЛСКИТЕ РАЙОНИ



## Европейският земеделски фонд за развитие на селските райони: Европа инвестира в селските райони

### Ние Ви предлагаме:

- високо квалифицирани служители, ориентирани към потребителя;
- лесно достъпни услуги с информационно обслужване в пълен обем и по достъпен за Вас начин;
- постоянен достъп до ръководните организационни структури и екипа по прилагане на стратегията за местно развитие;
- възможност за изказване на Вашите мнения, относно административните услуги и качеството на обслужването от страна на служителите на МИГ „Дряново-Трявна – в сърцето на Балкана“.

### Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- Като ни посетите или ни пишете на адреса на МИГ: гр. Дряново, обл. Габрово, ул. „Шипка“, № 172, моб. телефон 0879 555 736 или на ел. поща: [migdt@abv.bg](mailto:migdt@abv.bg) или на електронната страница на МИГ: [mig-dryanovo-tryavna.eu](http://mig-dryanovo-tryavna.eu). Изнесен офис в град Трявна - ул. Ангел Кънчев“ №33 /сградата на НЧ „Пенчо Славейков-1871“/.

Ангажираме се да ви предоставим необходимата информация за предлаганите от МИГ „Дряново-Трявна – в сърцето на Балкана“ административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин.

- Подробности за извършваните от нас административни услуги и необходими документи по прилагането на стратегии за местно развитие можете да намерите на интернет сайта на МИГ: [mig-dryanovo-tryavna.eu](http://mig-dryanovo-tryavna.eu).

**Работното време на МИГ** е всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа, обедна почивка на служителите от 12.00 до 12.30 часа.

### Равнопоставеност

Коректното отношение, независимо от раса, пол, възраст, религия, политически убеждения или други фактори, които нямат отношение към безпристрастното изпълнение на функциите на МИГ. Личните интереси по никакъв начин не трябва да противоречат на служебните задължения.

### Отношение към клиента

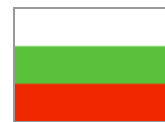
- ангажираме се всички наши клиенти да получават вежливо отношение, с необходимото уважение и зачитане на личното достойнство;
- да спазваме конфиденциалност относно личната информация на потребителите на административни услуги, предоставяни от МИГ;
- ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и /или изменение в предоставяната информация;
- когато имате оплакване или проблем с административното обслужване в МИГ, очакваме да ни информирате за това, за да можем да отстраним евентуални нередности и



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ



ПРОГРАМА ЗА  
РАЗВИТИЕ НА  
СЕЛСКИТЕ РАЙОНИ



## Европейският земеделски фонд за развитие на селските райони: Европа инвестира в селските райони

пропуски. Ангажираме се да извършим проверка, както и да Ви информираме за резултатите от нея;

- за жалби и сигнали, включително и корупция, свързани с работата на МИГ за да има адекватно разрешаване на всеки проблем, всеки сигнал се документира.

### Нашите отговорности към Вас при предоставяне на услуги

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение и търпение към всеки от Вас, да ви изслушваме с внимание, зачитайки личното ви достойнство;
- да се отнасяме към всички потребители равнопоставено, честно и любезно;
- да осигуряваме ясна, пълна и изчерпателна информация;
- да насърчаваме достъпа до информация по различни начини;
- да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания.

### Механизъм за обратна връзка

- да въведем механизми за обратна връзка с клиента и извличане на поуки от направените коментари и препоръки;
- да Ви осигурим ясен и лесно достъпен начин да изразявате Вашите мнения, препоръки, коментари, похвали и оплаквания от качеството на предоставяните административни услуги;
- очакваме от Вас да изразите свободно Вашите мнения, коментари и препоръки чрез попълване на анкетни карти.

И тъй като с Вас сме партньори в процеса, се надяваме да проявите своята гражданска позиция като очакваме от Вас:

- коректно отношение към служителите на МИГ;
- да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;
- да ни предоставяте своевременно пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга, както и допълнителна информация;
- да ни уведомявате своевременно за промени в обстоятелствата, касаещи вас или друго лице, ангажирано с реализирането на проекти.

### Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали

- потребителите на административни услуги, предоставяни от МИГ, имат възможност да подават жалби, оплаквания, сигнали, предложения и похвали относно качеството на административното обслужване по следните начини:

- по пощата на адрес: гр. Дряново, ПК 5370, ул. "Шипка", № 172;
- на електронна поща: [nigdt@abv.bg](mailto:nigdt@abv.bg);
- чрез обаждане на моб. телефон 0879 555 736;

- чрез кутия за сигнали, жалби и предложения, поставена в офиса на МИГ;

- на всички подадени жалби, сигнали и оплаквания, МИГ се произнася в законово определените срокове, съгласно АПК, освен ако със закон не е определено друго.;

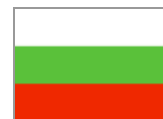
- информация за движението на Вашата преписка можете да получите лесно и бързо



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ



ПРОГРАМА ЗА  
РАЗВИТИЕ НА  
СЕЛСКИТЕ РАЙОНИ



**Европейският земеделски фонд за развитие на селските райони:  
Европа инвестира в селските райони**

като съобщите входящия номер, под който е постъпило вашето запитване / сигнал.

**Отговорност и отчетност**

- ангажираме се да изпълняваме своите задължения в процеса на предоставяне на административни услуги при спазване на утвърдените стандарти;
- ангажираме се да подобряваме административното обслужване на заинтересованите граждани като повишаваме квалификацията на служителите на МИГ за удовлетворяване на високите изисквания на нашите клиенти.

***Настоящата харта ангажира морално всички служители и представители на Местна инициативна група „Дряново – Трявна – в сърцето на Балкана“ да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа и отговорност към всички потребители на административни услуги!***

**гр. Дряново, май, 2018г.**