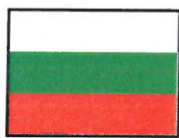




Европейски съюз



**ПРОГРАМА ЗА РАЗВИТИЕ НА СЕЛСКИТЕ РАЙОНИ 2014 – 2020 г.
ЕВРОПЕЙСКИ ЗЕМЕДЕЛСКИ ФОНД ЗА РАЗВИТИЕ НА СЕЛСКИТЕ РАЙОНИ
ЕВРОПА ИНВЕСТИРА В СЕЛСКИТЕ РАЙОНИ**

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Хартата на клиента на административни услуги на МИГ -ЛОМ 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 -ЛОМ 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 МИГ -ЛОМ в привлекателен район от Северозападна България, чрез постигане на икономически просперитет, подобрена жизнена среда в населените места, даващи възможност за себеизява, личностна и професионална реализация, използвайки местните природни и човешки потенциали.

ОСНОВНИ ПРИОРИТЕТИ И СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

Мисията ни предопределя обособяването на **три приоритета за развитие на територията**

- **Първият е „устойчиво развитие на местната икономика“.** Той е насочен главно към дейностите, които подкрепят директно местната икономика и увеличават конкурентоспособността на стопанските единици на територията на МИГ. Специфичните цели към него акцентират върху аграрния сектор, развитието на микро бизнеса извън земеделието и технологичното обновяване в по-големите предприятия – малки и среди.
- **Вторият приоритет е „подобряване средата на живот в МИГ-ЛОМ“.** Физическата среда в населените места и чувството за принадлежност към дадено място за от важно значение за задържане на хората на територията на МИГ, както и създаването на предпоставки мигранти да искат да се заселят в нея. Затова специфичните цели към приоритета са насочени към обновяването и разширяването на

съществуващите малки по мащаб инфраструктури и подкрепата за съхраняване на местните бит и култура, изява на талантите и обичаите на общността.

- **Третият приоритет за развитие на територията е „развитие на човешкия капитал на територията на МИГ-ЛОМ“.** Фокусът му попада върху най-важния ресурс за една територията, а именно хората в нея. Специфичните цели към него са насочени към повишаване уменията и познанията на населението, преодоляването на различни стереотипи в обществото относно етнически признаци, отношение към хората в неравностойно положение и достъпа до услуги на тези лица.

Реализацията на определените приоритети за развитие ще се гарантира от декомпозирането им в няколко специфични цели, както следва:

Към приоритет 1:

Специфична цел 1.1. Създаване на устойчив земеделски сектор. Целта е насочена към подкрепа на земеделските производители и преработватели, които през последните години са изправени пред редица трудности, което се отразява и на приходите от дейността. Допълнително анализите отчитат все още незадоволителни показатели по отношение на преработката на земеделска продукция. Предвидените мерки ще подкрепят както земеделските производители и техните стопанства, така и преработвателите, които добавят допълнителна стойност на продукцията, чиято цел е да повиши приходите от дейностите.

Специфична цел 1.2. Диверсификация на местната икономика. Целта е насочена към преодоляване на задържащите фактори в икономиката на МИГ и несигурността, която изпитват жителите и възпираща ги да предприемат стъпки към откриване на нови бизнес дейности. В същото време утвърдените малки и средни предприятия все още усещат последиците от кризата преди 10 година и имат нужда от подкрепа, за да възстановят конкурентоспособността си и да подпомогнат устойчивото развитие на местната икономика. Предвидено е целта да се постигне чрез две мерки: 6.4: „Инвестиции в подкрепа на неземеделски дейности“ от ПРСР и „Подобряване на капацитета за растеж на МСП на територията на МИГ-ЛОМ“ от ПО 2, ИП 2.2. на ОПИК.

Към приоритет 2:

Специфична цел 2.1. Обновяване на физическата среда в населените места. Целта е фокусирана върху подпомагане на обживлението и повишаване привлекателността в населените места извън общинския център. Това от своя страна може да послужи за допълнителен катализатор за процесите на заселване в селата на територията на МИГ. Предвижда се целта да се постигне чрез една мярка от ПРСР – Мярка 7.2 „Инвестиции в създаването, подобряването или разширяването на всички видове малка по мащаби инфраструктура“.

Специфична цел 2.2.. Съхранение на богатия културен живот, пълноценно включен в развитието на местната икономика. Целта акцентира на културния живот и материалното наследство, което е завещано от предишните поколения. В същото време те не са познати на голямата част от обществото, включително и местните жители, а инвестициите в популяризиране на културните дадености са минимални. Предвидените мерки следва да спомогнат за капитализирането на културния потенциал – материален и нематериален, на

територията на МИГ. За постигането на целта са включени две мерки в СВОМР: мярка 7.5 „Инвестиции за публично ползване в инфраструктурата за отход, туристическа инфраструктура“ от ПРСР и мярка „Инвестиции за проучване, развитие и популяризиране на културното, историческото и природното наследство и бит на територията на МИГ-ЛОМ“, която е извън ПРСР и Регламент (ЕС) 1305/2013, но съответства на целите му.

Към приоритет 3:

Специфична цел 3.1. Повишаване способностите и познанията на човешкия ресурс. Целта е ориентирана към най-важния ресурс на територията на МИГ-ЛОМ – хората. Значителна част от тях са демотивирани да се обучават – формално и неформално, или да си търсят работа. Това е особено валидно за младежите, които се нуждаят от иновативни стимули за активиране и насочване на енергията им към пазара на труда. Мерките, чрез които се предвижда изпълнението на целта са две: „Достъп до заетост на икономически неактивни и безработни лица“ и „Насърчаване и подпомагане на младежката заетост“ от ПО 1 на ОПРЧР.

Специфична цел 3.2. Приобщаване на хората от рискови групи към социалния и трудов живот на общността. Поставянето на тази цел отразява спецификите на хората от различни рискови групи и създаването на предпоставки те да не се чувстват изолирани от останалите хора. Особено внимание следва да се обърне на маргинализираните общности, възрастното население и семействата, чиито членове искат да се включат активно на пазара на труда. Поради тази причина в СВОМР са заложили три мерки: „интеграция на маргинализираните общности, в т.ч. роми, мигранти, др“, „активно включване на най-отдалечените от пазара на труда, подкрепа за семейства с деца“ и „по-добър достъп до устойчиви услуги на достъпна цена, вкл. здравни и социални услуги – интегриран подход“ от ПО 2 на ОПРЧР.

Специфична цел 3.3. Повишаване на качеството и подобряване на достъпа до училищно образование. Целта е отражение на резултатите от анализите на територията. В МИГ-ЛОМ се наблюдават представители на ромската общност, която се характеризира с по-ниско образователно равнище и трудно обхващана от системата на формалното образование. Затова в СВОМР е включена единствената възможна мярка от ОПНОИР „достъп до качествено образование, чрез интегриране в образователната система на деца и ученици от маргинализираните общности, включително роми“, чиято цел е да подкрепи маргинализираните групи от възможно най-ранна възраст да се включват в образователната системата на страната.

Освен това стратегията предвижда една хоризонтална цел **„Изграждане на умения на екипа на МИГ и популяризиране на изпълнението на СВОМР“**. Тя е фокусирана върху изграждането на капацитет на екипа на МИГ, обмяната на добри практики и успешната реализация на СВОМР. Постигането ѝ ще допринесе за по-голямата информираност относно подхода ВОМР, активиране на месните общности да подават проектни предложения към мерките, заложили в СВОМР и да вземат отношение по въпросите, свързани с прилагането ѝ.

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 -ЛОМ

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. Лом, обл. Монтана, ул. "Георги Манафски", № 19 ет. 2, тел. 0670/5 38 38, мобилни телефони: 0877944759, 0877944790, 0877944590, 0877944160 или на e-mail: office@miglom.com или на електронната страница на МИГ: <http://miglom.org/>
- Ангажираме се да ви предоставим необходимата информация за предлаганите от МИГ -ЛОМ 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 - адреса на МИГ: <http://miglom.org/>

Работното време на МИГ е всеки работен ден от 8.30 до 17.00 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 пропуски. Ангажираме се да извършим проверка, както и да Ви информираме за резултатите

Сдружение „Местна инициативна група –Лом“, гр. Лом-3600, ул. "Георги Манафски" № 19, ет.2 тел: +359971/2-90-02, GSM 0877044790, e-mail: office@miglom.org , , <http://www.miglom.org/>

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.Лом, ПК 3600, ул."Георги Манафски",№19 ет. 2;
- на електронна поща:office@miglom.com
- чрез обаждане на мобилни телефони : 0877944759, 0877944790, 0877944590, 0877944160
- 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 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. услуги при спазване на утвърдените стандарти;

Настоящата харта ангажира морално всички служители и представители на Местна инициативна група Лом да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа и отговорност към. всички потребители на административни услуги!

гр. Лом, февруари, 2018 г.