| |  | **МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ** |  | | --- | --- | --- | | **Харта на клиента**  **Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

| **Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)** | |
| --- | --- |
| * **Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО** | **МЗ:** **гр. София, бул. „Христо Ботев“ № 55, п.к. 1040**   * спирка „пл. Възраждане“ и „пл. Македония“: трамвайна линия № 1, 7, 3, 5, 6, 8, 10 * спирка „пл. Руски Паметник“: тролейбусна линия № 1 и 5 и автобусна линия № 74 и 260 |
| * **Паркиране** | Платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „зелена зона“ |
| * **Удобно работно време** | от 9:00 до 17:30 часа в делнични дни без прекъсване |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | * работното време * гише за заявяване и получаване на документи * информация за услугите |
| * **За клиенти със специфични потребности:** | * осигурен е адаптиран достъп до ЦАО: поставена е рампа за хора с увреждания * нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО * телефонна връзка на място в ЦАО за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са:** | * мека мебел, маса и пособия за попълване на документи * подходящо осветление и температура * информационно табло (телевизор) * електронно табло - киоск * телефони с вътрешна линия * безплатен интернет |
| **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** | |
| * **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат** | * любезно, с лично отношение, уважение и търпение * при спазване на конфиденциалност |
| * **Информация за услугите ни ще намерите:** | * на интернет страницата ни в рубриката „Административно обслужване“, подрубрика „Издаване на административни актове“ и „Регистри“ - (www.mzh.government.bg) * на място в ЦАО: * на електронно табло – киоск * на хартиен носител: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя |
| * **Съдействие на място в ЦАО ще получите от** | Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:   * ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването * ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването |
| **Предимства на обслужването** | |
| * **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер** | * за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути * за писмени запитвания – до 5 работни дни |
| * **Бързо обслужване** | В рамките на 20 минути:   * ще приемем Вашите документи * ще Ви предоставим готовите документи, за изпълнението на която услуга сте предварително уведомени на посочените от Вас координати |
| * **Ще ви обслужим само на едно гише** | В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:   * да посещавате повече от едно гише * да посещавате два пъти едно и също гише |
| * **Електронно подаване на документи** | В рубрика „Електронно деловодство“ :   * може да заявите извършването на услуга, да изпратите сигнал, запитване, уведомление и др. Ще получите отговор по заявения от вас начин. В документния портал на МЗХГ се влиза с валидно удостоверение за електронен подпис. За улеснение на потребителите е публикувана инструкция. * .може да проверите статуса на Вашата услуга, като въведете регистрационен индекс и код за сигурност, който ще получите на гише при подаване на документите или по телефона. |

| Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба: |
| --- |

| **На място в ЦАО** | |
| --- | --- |
| * **Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО** | * обърнете се към служителите ни в ЦАО * поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса * при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административно обслужване” |
| **Пишете ни** | |
| * **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор** | Може да ги подадете:   * пощенски адрес: * п.к. 1040, гр. София, бул. „Христо Ботев“ № 55 * електронен адрес: * [edelovodstvo@mzh.government.bg](mailto:edelovodstvo@mzh.government.bg) * [minister@mzh.government.bg](mailto:minister@mzh.government.bg) * [hartanaklienta@mzh.government](mailto:hartanaklienta@mzh.government).bg * чрез <https://edelivery.egov.bg/> Система за сигурно електронно връчване * чрез Документален портал на страницата на МЗ - (www.mzh.government.bg), в рубриката „Административно обслужване“ * в обозначената кутия в ЦАО * на място в ЦАО на гише „Деловодство“ |
| **Обадете ни се** | |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате** | За връзка с ЦАО: 02/ 985 11 384 и 02/ 985 11 383  Директор на дирекция „Административно обслужване“,  г-жа Петя Михайлова email: [pnmihaylova@mzh.government.bg](mailto:pnmihaylova@mzh.government.bg) |
| **Информация за Вашата удовлетвореност** | |
| * **Всяка година до  1 април в рубрика „Административно обслужване“ ще намерите публикуван** | Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:   * получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка * резултатите от измерването на удовлетвореността Ви * предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване |

| **Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!** |
| --- |

**Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № РД09-581 от 22.07.2020 г. на министъра на земеделието, храните и горите.**