|

|  | **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
* minister@mzh.government.bg
* 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 383Директор на дирекция „Административно обслужване“, г-жа Петя Михайлова email: 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.**