

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ БЛАГОЕВГРАД



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)	
Адреси на ЦАО:	<ul style="list-style-type: none">✓ Областна дирекция „Земеделие“ Благоевград 2700, гр. Благоевград, ул. „Васил Коритаров“ №2, ет.1, тел. 073/ 882032, odzg_blagoevgrad@mzh.government.bg✓ Общинска служба по земеделие Банско 2770, гр. Банско, ул. „Патриарх Евтимий“ №4, ет.2, тел. 0749/ 88156, osz_bansko@abv.bg✓ Общинска служба по земеделие Белица 2780, гр. Белица, ул. „Георги Андрейчин“ №15, ет.2, тел. 07444/ 2225, oszg_belitca@abv.bg✓ Общинска служба по земеделие Благоевград 2700, гр. Благоевград, ул. „Крали Марко“ №2, ет.4, тел. 073/ 884469, oszg_blgrad@abv.bg✓ Общинска служба по земеделие Гоце Делчев 2900, гр. Гоце Делчев, ул. „Търговска“ №20, ет.2, тел. 0751/ 60210, oszg_goce_delchev@abv.bg✓ Общинска служба по земеделие Гърмен 2960, с. Гърмен, ул. „Единадесета“ №19, тел. 07523/ 2055, oszggarmen@abv.bg✓ Общинска служба по земеделие Кресна 2840, гр. Кресна, ул. „Македония“ №96, ет.1, тел. 07433/ 2289, osz_kresna@abv.bg✓ Общинска служба по земеделие Петрич 2850, гр. Петрич, ул. „Славянска“ №2, ет.3, тел. 0745/ 60624, oszg_petrich@abv.bg✓ Общинска служба по земеделие Разлог 2760, гр. Разлог, ул. „Поп Богомил“ №1, ет.1,

	<p>тел. 0747/ 80074, oszg_razlog@abv.bg</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Общинска служба по земеделие Сандански 2800, гр. Сандански, бул. „Свобода“ №20, ет.4, тел. 0746/ 30522, oszg_sandanski@abv.bg ✓ Общинска служба по земеделие Сатовча 2950, с. Сатовча, ул. „Тодор Шопов“ №37, тел. 07541/ 2220, oszg_satovcha@abv.bg ✓ Общинска служба по земеделие Симитли 2730, гр. Симитли, ул. „Христо Ботев“ №47, тел. 0748/ 72024, oszg_simitli@abv.bg ✓ Общинска служба по земеделие Струмяни 2825, с. Струмяни, пл. „7-ми април“ №2, ет.2, тел. 07434/ 3076, oszg_strumyani@abv.bg ✓ Общинска служба по земеделие Хаджидимово 2933, гр. Хаджидимово, ул. „Димо Хаджидимов“, №46, ет.2, тел. 07528/ 2205, oszg_hadjidimovo@abv.bg ✓ Общинска служба по земеделие Якоруда 2790, гр. Якоруда, ул. „Цар Борис III“ №70, ет.1, тел. 07442/ 2246, oszg_yakoruda@abv.bg
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО на Областна дирекция „Земеделие“:	✓ спирка „Младежки дом“, автобус линия №2
Паркиране:	✓ безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“
Удобно работно време:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ от 9,00 до 17,30 часа на администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ и Общинските служби по земеделие ✓ от 8,00 до 17,30 часа без прекъсване на ЦАО в Областна дирекция „Земеделие“ ✓ от 9,00 до 17,30 часа без прекъсване на ЦАО в Общинските служби по земеделие
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ работното време ✓ местата за заявяване и получаване на документи ✓ информация за предоставяните административни услуги
За клиенти със специфични потребности:	✓ нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО


<p>В ЦАО на Ваше разположение са:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ места за сядане ✓ места за попълване на документи ✓ питейна вода и възможност за ползване на тоалетна ✓ безплатен интернет
 Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
<p>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ на място, идентифицирайки се чрез ясно видим отличителен знак с данни за собствено и фамилно име, длъжност и административно звено, към което принадлежат ✓ на телефон, идентифицирайки се със собствено и фамилно име, длъжност и административно звено, към което принадлежат ✓ учтиво, с уважение и търпение ✓ с приоритетно внимание пред друга дейност
<p>Информация за услугите ни ще намерите:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ на място в ЦАО ✓ на информационните табла в Областна дирекция „Земеделие“ и Общинските служби по земеделие ✓ на телефоните на ЦАО в Областна дирекция „Земеделие“ и Общинските служби по земеделие ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци на документи за заявяване на административното обслужване ✓ на електронната ни страница www.mzh.government.bg/odz-blagoevgrad в секция „Административно обслужване“, с препратка към „Административни режими и услуги“ в Административния регистър ✓ на електронната ни страница www.mzh.government.bg/odz-blagoevgrad с препратка към Единен портал за достъп до електронни административни услуги ✓ като отправите искане на електронен адрес
<p>Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</p>	<p>Нашите служители в ЦАО или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод


	<p>административното обслужване</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за административното обслужване ✓ при необходимост ще потърсят допълнителна информация от експертите в администрацията
В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата електронна страница:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ще намерите разяснения на най-често задаваните от Вас въпроси ✓ можете да зададете въпрос – ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
➤ Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ за устни запитвания, постъпили на място или по телефон – веднага или не по-късно от 20 минути ✓ за запитвания, постъпили по пощата или на електронен адрес – до 3 работни дни
Бързо обслужване:	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
Ще Ви обслужим само на едно място:	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно място ✓ да посещавате два пъти едно и също място
Проверете статуса на Вашата услуга:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ на телефоните на ЦАО в Областна дирекция „Земеделие“ и Общинските служби по земеделие ✓ като отправите искане на електронен адрес


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:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ обърнете се към служителите ни в ЦАО ✓ поискайте да Ви насочат и свържат с експертите в администрацията ✓ при необходимост се обърнете към Главния секретар

--	--

 Пишете ни	
Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор:	Може да ги подадете: <ul style="list-style-type: none">✓ на адресите на Областна дирекция „Земеделие“ и Общинските служби по земеделие✓ на _____ електронен _____ адрес odzg_blagoevgrad@mzh.government.bg✓ в обозначените кутии в ЦАО✓ може да изразите мнението си в провежданите анкети за проучване сред гражданите

 Обадете ни се	
Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате:	<ul style="list-style-type: none">✓ на телефоните на ЦАО в Областна дирекция „Земеделие“ и Общинските служби по земеделие✓ при необходимост се обърнете към Главния секретар

 Информация за Вашата удовлетвореност	
Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван:	Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <ul style="list-style-type: none">✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

Благодарим за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

АНКЕТНА КАРТА
ЗА ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА
ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ БЛАГОЕВГРАД

1. Колко често сте използвали услуги на Областна дирекция „Земеделие“ Благоевград през последната една година?

- Седмично
- Месечно
- 6-10 пъти в годината
- 2-3 пъти в годината
- 2 пъти или по-малко в годината

2. Услуги, за получаването на които посещавате Областна дирекция „Земеделие“:

- 904 Издаване на решение за промяна предназначението на земеделски земи за неземеделски нужди с площ до 50 дка
- 1360 Издаване на акт за категоризиране на земеделски земи
- 2572 Издаване на становище за строителство в земеделските земи без промяна на предназначението им
- 2520 Извършване на технически прегледи на земеделската и горска техника, превозните средства и машините за земни работи
- 2521 Регистрация на земеделската и горска техника, превозните средства и машините за земни работи
- 1822 Регистрация на земеделски стопани
- 1824 Издаване на препис от решение на поземлена комисия или Общинска служба по земеделие
- 1679 Установяване на промяна в начина на трайно ползване на имот
- 703 Издаване на удостоверение за реституционни претенции
- 1164 Издаване на удостоверение за идентичност на имот
- 1117 Регистриране на заявления за подпомагане на земеделски стопани по схемите за директни плащания
- 2652 Регистрация на тютюнопроизводители
- 989 Регистриране на договори за аренда и наем, и издаване на талон за регистрация
- 501 Изготвяне на скица на имот (административна услуга на АГКК)
- 497 Издаване на удостоверение за характеристики на имоти, необходими за определяне на данъчната им оценка (административна услуга на АГКК)
- Други.

3. Доколко сте доволни от отношението на служителите, предоставящи тези услуги?

- Много доволен
- Донякъде доволен
- Не много доволен
- Недоволен

4. Сравнете нивото на обслужване с предишни посещения:

- Много по-добро
- По-добро
- Няма промяна
- По-лошо

5. Колко лесно открихте информация за нашите услуги:

- Много лесно
- Лесно
- Не много лесно
- Много трудно

До каква степен сте съгласни със следните твърдения:

Твърдение	Напълно съгласен	Долякъде съгласен	Долякъде несъгласен	Напълно несъгласен
Професионалната подготовка на служителите е на необходимото ниво				
Услугите се изпълняват в законоустановените срокове				
Качеството на изпълнение на услугите отговаря на изискванията на потребителите				
Информацията за предлаганите услуги е леснодостъпна в Интернет и на информационните табла				
Реакцията на служителите по отношение на подадени жалби и сигнали е своевременна и адекватна				
Няма корупционни прояви на служителите				

Вашите препоръки за подобряване качеството на услугите, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“ Благоевград:

Благодарим за отделеното време!