|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| [[1]](#footnote-1) | **ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - КЮСТЕНДИЛ** |  |
| **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 Звено за административно обслужване (ЗАО)** |
| * **Лесен достъп с обществен транспорт до ЗАО: гр./с. Кюстендил**
 | Гр. Кюстендил, ул. „Демокрация“ № 44, ет. 10.Информация за адрес и телефони за контакти със ЗАО на Общинските служби по земеделие от Област Кюстендил ще намерите в Приложение 1 към хартата Достъпът до ЗАО е с личен или обществен транспорт |
| * **Паркиране**
 | Безплатни и платени паркинги в близост до ЗАО и места с режим „синя зона“  |
| * **Удобно работно време**
 | от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване  |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**
 | * работното време
* работен кабинет за заявяване и получаване на документи /деловодство/
* информация за услугите
 |
| * **За клиенти със специфични потребности:**
 | * осигурен е адаптиран достъп до ЦАОпоставена рампа за хора с увреждания, осигурени телефони за контакт със служители, ЗАО разположение на партерен етаж
* нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЗАО
* телефонна връзка на място в ЗАО за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация
 |
| * **В ЗАО на Ваше разположение са:**
 | * столове, маси и пособия за попълване на документи
* информационно табло
* възможност за ползване на тоалетна
* 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 секция „Административно обслужване“,
* може да заявите извършването на услуга на линк:

https://egov.bg/wps/portal/egov/uslugi/selsko%20stopanstvo%20i%20gori/zemedelie* в Административен регистър
* на място в ЦАО:
* на информацинно табло
* на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги
 |
| * **Съдействие на място в ЗАО ще получите от**
 | Нашите служители в ЗАО и/или нашите експерти, които:* ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването
* ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
 |
| * **Секция „Най-често задавани въпроси“ на интернет страница на МЗм**
 | * можете да зададете въпрос
 |
| **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
 |
| * **Ще ви обслужим само на едно гише**
 | В ЗАО няма да Ви се наложи за една услуга:* да посещавате повече от едно гише
* да посещавате два пъти едно и също гише
 |
| * **Проверете статуса на Вашата услуга онлайн**
 | Можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга на посочените телефони на ЗАО |

|  |
| --- |
| 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 ЗАО**
 | * обърнете се към служителите ни в ЗАО
* поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
* при необходимост се обърнете към директора на дирекция «Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси»
 |
| **Пишете ни** |
| * **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
 | Може да ги подадете:* пощенски адрес: п.к. 2500, гр. Кюстендил, ул. „Демокрация“ № 44
* електронен адрес:

**odzg\_kyustendil@mzh.government.bg****odzgknl@abv.bg*** чрез [**https://edelivery.egov.bg/**](https://edelivery.egov.bg/) Система за сигурно електронно връчване
* в обозначената кутия в ЗАО
* на място в ЗАО - „Деловодство“
 |
| **Обадете ни се** |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
 | За връзка с:* За връзка с ЗАО: 078/550273; 0879069142
* директора на дирекция «АПФСДЧР»

г-жа Силвия Михайлова; 0879069131 |
| **Информация за Вашата удовлетвореност** |
| * **Всяка година до 1 април на интернет сайта секция „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
 |

**Приложение 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Общински служби по земеделие** | **Адрес** | **Телeфон** | **Имейл** |
| Кочериново  | 2640, гр. Кочериново,. Пл. „Трети март“ № 1, ет .2 | 07053/20 620879069150 | osz\_kocherinovo@abv.bg |
| Офис Рила | 2630, гр. Рила, ул. „ Васил Демиревски“ № 2 | 07055/20 550879069136 | osz\_rila@abv.bg |
| Офис Бобошево | 2660, гр. Бобошево, ул. „Иван Кепов“ № 3, ет. 2 | 07046/23 840879069133 | oszg\_boboshevo@abv.bg |
| Бобов дол | 2670, гр. Бобов дол,ул. „27-ми октомври“ № 27 | 0702/6 23 210879069134 | oszgbobovdol@abv.bg |
| Дупница | 2600, гр. Дупница,пл. „Македония“ № 3 | 0701/4 43 200701/5 23 640879069123 | oszg\_dupnica@abv.bg |
| Офис Сапарева баня | 2650, гр. Сапарева баня, ул. „Германея“ № 1  | 0707/2 34 440879069135 | oszgsb@abv.bg |
| Кюстендил  | 2500, гр. Кюстендилул.. „Демокрация“ № 44, ет.11 | 078/55 03 55078/55 03 560879069149 | oszgknl@abv.bg |
| Офис Трекляно | 2557, с. Трекляно, общ. Трекляно | 0879 069152 | oszg\_treklyano@abv.bg |
| Невестино | 2595, с. Невестиноул. „Владимир Поптомов“ № 29 | 07915/24 42 0879069143 | oszg\_nev@abv.bg |

*\* Телефоните са стационарни и мобилни, платими съгласно тарифата на оператора, който потребителят използва*

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

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № РД-04-66/13.06.2022г. на директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Кюстендил.

1. [↑](#footnote-ref-1)