|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | [[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 ЦАО поставена 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**](mailto:odzg_kyustendil@mzh.government.bg)  [**odzgknl@abv.bg**](mailto: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 62  0879069150 | osz\_kocherinovo@  abv.bg |
| Офис Рила | 2630, гр. Рила,  ул. „ Васил Демиревски“ № 2 | 07055/20 55  0879069136 | osz\_rila@abv.bg |
| Офис Бобошево | 2660, гр. Бобошево,  ул. „Иван Кепов“ № 3, ет. 2 | 07046/23 84  0879069133 | oszg\_boboshevo@  abv.bg |
| Бобов дол | 2670, гр. Бобов дол,  ул. „27-ми октомври“ № 27 | 0702/6 23 21  0879069134 | oszgbobovdol@  abv.bg |
| Дупница | 2600, гр. Дупница,  пл. „Македония“ № 3 | 0701/4 43 20  0701/5 23 64  0879069123 | oszg\_dupnica@  abv.bg |
| Офис Сапарева баня | 2650, гр. Сапарева баня,  ул. „Германея“ № 1 | 0707/2 34 44  0879069135 | oszgsb@abv.bg |
| Кюстендил | 2500, гр. Кюстендил  ул.. „Демокрация“ № 44, ет.11 | 078/55 03 55  078/55 03 56  0879069149 | oszgknl@abv.bg |
| Офис Трекляно | 2557, с. Трекляно,  общ. Трекляно | 0879 069152 | oszg\_treklyano@  abv.bg |
| Невестино | 2595, с. Невестино  ул. „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)