



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите  
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ЛОВЕЧ

### 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 на Областна дирекция „Земеделие“ гр. Ловеч и териториалните ни звена Общинските служби по земеделие.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Областна дирекция “Земеделие” (ОДЗ) гр. Ловеч, ул. “Търговска” №43, ет.7, стая №702. Спирка Районен съд, бул. “България“, автобусни линии 2 и 3.</li><li>• Общински служби по земеделие (ОСЗ):<ul style="list-style-type: none"><li>• ОСЗ Ловеч – гр. Ловеч, ПК 5500, ул. “Търговска” № 24, ет. 2, стая №228</li><li>• ОСЗ Ловеч – ИРМ Летница – гр. Летница, ПК 5570, гр. Летница, бул. “България” №19, ет.4,</li><li>• ОСЗ Троян – гр.Троян ПК 5600, пл. “Възраждане” №1, стая №3</li><li>• ОСЗ Троян – ИРМ Априлци – гр. Априлци, ПК 5641, ул. “Васил Левски” №109, ет.2</li><li>• ОСЗ Тетевен – гр.Тетевен, ПК 5700, ул. “Димитър Благоев” №2А, стая №212</li><li>• ОСЗ Тетевен – ИРМ Ябланица – гр.Ябланица, ПК 5750, пл. “Възраждане” №3 ет.3, стая №303</li><li>• ОСЗ Луковит – гр.Луковит, ПК 5770, ул. “Момчилец” №3, ет.4, стая №13</li><li>• ОСЗ Угърчин – гр.Угърчин, ПК 5580, пл. “Свобода” №13А, ет.2</li></ul></li></ul>
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none"><li>• Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО</li></ul>
✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none"><li>• от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, като съгласно чл.10, ал.4 от Наредбата за административно обслужване, в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа.</li></ul>
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"><li>• работното време</li><li>• стая за заявяване и получаване на документи</li><li>• информация за услугите,</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• ЦАО на ОДЗ се намира на 7 етаж в сградата на областен</li></ul>

<p>✓ <b>За клиенти със специфични потребности:</b></p>	<p>управител на област Ловеч. Изградена рампа за придвижване с инвалидни колички и за майки с детски колички. Осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез асансьор за клиенти със специфични потребности. В общинските служби по земеделие са осигурени рампи и безжични звънци със специално поставени указателни табели към него.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li> </ul>
<p>✓ <b>В ЦАО на Ваше разположение са:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• столове, маси и пособия за попълване на документи</li> <li>• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li> <li>• безплатен интернет в ЦАО в ОД“Земеделие“ Ловеч</li> </ul>
<p><b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b></p>	
<p>✓ <b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• любезно, с внимание, уважение и търпение</li> <li>• законосъобразно обработване на лични данни при спазване на конфиденциалност</li> <li>• при спазване на всички принципи и задължителни стандарти за качество на административното обслужване</li> </ul>
<p>✓ <b>Информация за услугите ни ще намерите:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване – <a href="https://www.mzh.government.bg/odz-lovech/bg">https://www.mzh.government.bg/odz-lovech/bg</a></li> <li>• в Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) – <a href="http://iisda.government.bg/">http://iisda.government.bg/</a></li> <li>• на място в ЦАО –личен контакт със служителите</li> <li>• информационни табла <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя</li> </ul> </li> </ul>
<p>✓ <b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>✓ при необходимост ще Ви окажат помощ при попълване на документи</li> </ul> </li> </ul>
<p>✓ <b>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ще намерите информация, която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване</li> <li>• можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора</li> </ul>
<p><b>Предимства на обслужването</b></p>	
<p>✓ <b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 10 минути</li> <li>• за писмени запитвания – до 5 работни дни</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В рамките на 10 минути:</li> </ul>

✓ <b>Бързо обслужване</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще приемем Вашите документи</li> <li>✓ ще Ви предоставим готовите документи</li> <li>✓ при необходимост ще извършим консултация с експерт по услугата</li> </ul>
✓ <b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ да посещавате повече от едно гише</li> <li>✓ да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Проверка на статуса на Вашата услуга</b></li> <li>✓ <b>Ще Ви уведомим за готовия резултат за услугата на посочените от Вас координати-телефон, електронна поща</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• На тел. 068/603962 ще получавате единствено информация за Вашите писма или заявената от Вас услуга, регистрирани в деловодството на ОДЗ. За същите регистрирани в ОСЗ информация ще получите на посочените телефони за контакт с общинските служби по земеделие</li> </ul>

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

<b>➤ На място в ЦАО</b>	
✓ <b>Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обърнете се към служител в ЦАО</li> <li>• поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса</li> <li>• при необходимост се обърнете към главния секретар-стая №706, главния директор на ГД “Аграрно развитие” – стая №708 или директора на дирекция “АПФСДЧР” – стая №709</li> </ul>
<b>➤ Пишете ни</b>	
✓ <b>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</b>	<p>Може да ги подадете на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• пощенски адрес – гр. Ловеч, ул. “Търговска” №43, ет.7, стая №702</li> <li>• електронен адрес - ODZG_Lovech@mzh.government.bg</li> <li>• на място в ЦАО, стая № 702</li> </ul>
<b>➤ Обадете ни се</b>	
✓ <b>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• За връзка с:</li> <li>• Център за административно обслужване – Росица Атанасова, 068/603962</li> <li>• Главен секретар – инж. Мария Димитрова, тел.068/603965</li> <li>• Директора на дирекция “АПФСДЧР” – инж. Димитър Николов, тел. 068/603963</li> <li>• Главен директор на ГД “Аграрно развитие” – Надежда Василева, тел.068/603964</li> <li>• ОСЗ Ловеч – Даниела Тодорова – началник, тел. 068/601297 e-mail: oszg_lov@abv.bg,</li> <li>ИРМ Летница, тел. 06941/2555, e-mail: oszg_letnica@abv.bg</li> <li>• ОСЗ Троян – Пенка Петкова, тел. 0670/62628</li> </ul>

	<p>e-mail: <a href="mailto:oszg_troyan@abv.bg">oszg_troyan@abv.bg</a>,  ИРМ Априлци – тел. 06958/3236, e-mail: <a href="mailto:oszg_apriltci@abv.bg">oszg_apriltci@abv.bg</a>  • ОСЗ Тетевен – Цветозар Герджиков – началник, тел. 0678/54285, e-mail: <a href="mailto:oszg_tetewen@abv.bg">oszg_tetewen@abv.bg</a>,  ИРМ Ябланица, тел. 06991/2129, e-mail: <a href="mailto:oszg_yablanitsa@abv.bg">oszg_yablanitsa@abv.bg</a>  • ОСЗ Луковит – Тони Петров – началник, тел. 0697/54125, e-mail: <a href="mailto:oszg_lukovit1@abv.bg">oszg_lukovit1@abv.bg</a>  • ОСЗ Угърчин – Десислав Митев – началник, тел. 06931/3081 e-mail: <a href="mailto:oszg_ugarcin@abv.bg">oszg_ugarcin@abv.bg</a></p>
<b>➤ Приеман ден на директора на Областна дирекция „Земеделие“ гр. Ловеч</b>	
<p>✓ <b>Всеки вторник от 10 до 12 часа и от 14 до 16 часа.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• записването се извършва в ЦАО или на тел. 068/603962</li> <li>• при спешни и неотложни въпроси и при възможност на директора, може да бъдете приети и извън обявения приеман ден.</li> </ul>
<b>➤ Информация за Вашата удовлетвореност</b>	
<p>✓ <b>Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка</li> <li>✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви предприятиите от нас действия за подобряване качеството на обслужване</li> </ul> </li> </ul>

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

Настоящата Харта на клиента е одобрена от Директора на ОД “Земеделие“ Ловеч със Заповед № РД-04-69 от 19 май 2020г.