



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**Министерство на земеделието**  
**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:**

<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО).</b>	
<p>✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО на Областна дирекция „Земеделие“ гр. Ловеч и териториалните ни звена Общинските служби по земеделие.</p>	<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>● <b>Общински служби по земеделие (ОСЗ):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ОСЗ Ловеч – гр. Ловеч, ПК 5500, ул. “Търговска” № 24, ет. 2, стая №228, тел. 068 601297.</li> <li>● ОСЗ Ловеч – ИРМ Летница – гр. Летница, ПК 5570, гр. Летница, бул. “България” №19, ет.4,тел. 06941 2555.</li> <li>● ОСЗ Троян – гр.Троян ПК 5600, пл. “Възраждане” №1, стая №3, тел.06706 2628.</li> <li>● ОСЗ Троян – ИРМ Априлци – гр. Априлци, ПК 5641, ул. “Васил Левски” №109, ет.2, тел. 06958 3236.</li> <li>● ОСЗ Тетевен – гр.Тетевен, ПК 5700, ул. “Димитър Благоев” №2А, стая №212, тел. 06785 2127.</li> <li>● ОСЗ Тетевен – ИРМ Ябланица – гр.Ябланица, ПК 5750, пл. “Възраждане” №3 ет.3,стая №303, тел. 06991 3466.</li> <li>● ОСЗ Луковит – гр.Луковит, ПК 5770, ул. “Момчилец” №3, ет.4, стая №13, тел. 06975 4125.</li> <li>● ОСЗ Угърчин – гр.Угърчин, ПК 5580, пл. “Свобода” №13А, ет.2, тел. 06931 3081.</li> </ul> </li> </ul>
<p>✓ Паркиране</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО</li> </ul>
<p>✓ Удобно работно време</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>От 8.00 до 18:30ч.</b>-удължено работно време на служителите от Звеното за административни услуги в ОД „Земеделие“ Ловеч, като се осигурява непрекъсваем режим на работа с потребители чрез различен ред за ползване на почивките.</li> <li>● <b>от 9:00 до 17:30 ч.</b>, 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>
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ЦАО на ОДЗ се намира на 7 етаж в сградата на областен 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.</li> <li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li> </ul>
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<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>

### Добра информираност, бърза и лесна комуникация

✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<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>
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<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>
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<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>
✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<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>

### Предимства на обслужването

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>• за писмени запитвания – до 5 работни дни</li> </ul>
✓ Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В рамките на 20 минути: <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> </li> </ul>
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	<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>
✓ Електронно подаване на документи	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Чрез специализирания сайт на Държавна агенция «Електронно управление» може да заявите извършването на услуга предоставяна от ОД «Земеделие» Ловеч. Услугите се заявяват чрез валидно удостоверение за електронен подпис.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Проверка на статуса на Вашата услуга</li> <li>✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат за услугата на посочените от Вас координати-телефон, електронна поща</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>	
✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО	<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>	
✓ Вашите сигнали, предложени-ния или жалби ще получат обективен отговор	<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>	
✓ Ще Ви изслушаме и	<ul style="list-style-type: none"> <li>• За връзка с:</li> <li>• Център за административно обслужване – Росица Атанасова,</li> </ul>

<p><b>уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</b></p>	<p>068/603962</p> <ul style="list-style-type: none"> <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, ИРМ Летница, тел. 06941/2555, e-mail: oszg_letnica@abv.bg</li> <li>• ОСЗ Троян – Пенка Петкова, тел. 0670/62628 e-mail: oszg_troyan@abv.bg, ИРМ Априлци – тел. 06958/3236, e-mail: oszg_aprilci@abv.bg</li> <li>• ОСЗ Тетевен – Цветозар Герджиков – началник, тел. 0678/54285, e-mail: oszg_tetewen@abv.bg, ИРМ Ябланица, тел. 06991/2129, e-mail: oszg_yablanitsa@abv.bg</li> <li>• ОСЗ Луковит – Тони Петров – началник, тел. 0697/54125, e-mail: oszg_lukovit1@abv.bg</li> <li>• ОСЗ Угърчин – Десислав Митев – началник, тел. 06931/3081 e-mail: oszg_ugarcin@abv.bg</li> </ul>
<p><b>▶ Приеман ден на директора на Областна дирекция „Земеделие“ гр. Ловеч</b></p>	
<p>✓ Ежедневен прием от 10 до 16 часа</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Без предварително записване</li> </ul>
<p><b>▶ Информация за Вашата удовлетвореност</b></p>	
<p>✓ Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван</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>

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения и коментари, за да можем да анализираме получената информация и да предприемем необходимите действия за подобряване качеството на административното обслужване. Получената информация от обратната връзка ще ни послужи за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Хартата на клиента не е нормативен акт и не създава права и задължения, но разяснява и помага на потребителите да разбират и защитават правата си по-добре, да изискват по добро обслужване, да подават жалби, сигнали и предложения.

Хартата е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с нуждите и изискванията на потребителите на административни услуги.

Настоящата Харта на клиента е одобрена от Директора на ОД “Земеделие“ Ловеч със Заповед № РД-04-84 от 5 май 2022г.

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