



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” МОНТАНА



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 до ЦАО на Областна дирекция „Земеделие» гр.Монтана и нашите териториалните звена: Общинските служби по земеделие	ОД „Земеделие” гр. Монтана, ул. „Генерал Столетов” № 1, ет.1, стая № 5, до джамията и общинските служби по земеделие: 1. ОСЗ Берковица – гр.Берковица,пл. „Йордан Радичков”4, ет. 3, ИРМ гр.Вършец ул. „България” 10, ет. 1 2. ОСЗ Бойчиновци – гр.Бойчиновци, ул. „Гаврил Генов” 2, ет.2 3. ОСЗ Брусарци – гр.Брусарци, ул. „Георги Трайков”№20, 4. ОСЗ Вълчедръм – гр.Вълчедръм, ул. „България” № 18-20 5. ОСЗ Лом – гр.Лом, ул. „Панайот Волов” 1 6. ОСЗ Медковец – с.Медковец, ул. „Г. Димитров” 24 7. ОСЗ Монтана – гр.Монтана, пл. „Жеравица” №1, ИРМ с.Георги Дамяново, ул. „Първа” 29, ет. 2, ИРМ гр.Чипровци, ул. Витоша 2 8. ОСЗ Якимово – с.Якимово, ул. „Марин Йонов” 1
✓ Паркиране	Безплатен паркинг в непосредствена близост до ЦАО
✓ Удобно работно време	От понеделник до петък от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване В центъра за административно обслужване (ЦАО) е въведено удължено работно време с непрекъсваем режим на работа от 8:30 ч. до 17:30 часа.
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • помещенията за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО в общинските служби по земеделие: Берковица, вкл. ИРМ Вършец, Брусарци, Вълчедръм, Медковец, Монтана, вкл.ИРМ Чипровци • телефонна връзка/звънец за оказване на съдействие за достъп в останалите ЦАО / ОДЗ, Бойчиновци, ИРМ Г.Дамяново, Лом и Якимово • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	• столове, маси и пособия за попълване на документи • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна • безплатен интернет в ЦАО в Областна дирекция „Земеделие” гр.Монтана
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	• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“. http://www.mzh.government.bg/ODZ-Montana/bg/Home.aspx

услугите ни ще намерите:	• в интегрирана информационна система на държавната администрация http://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations?search=1&subSectionId=151 • на място в ЦАО: ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ при необходимост, ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	• ще намерите информация, която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
✓ Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook - @odzmontana , ще откриете интересна информация за нашите активности
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 ✓ ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
✓ Ще Ви обслужим само на едно гише	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
✓ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато	• заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции • естеството на услугата го позволява
✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата	• Когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща
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	• обърнете се към служител в ЦАО • поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса • при необходимост се обърнете към директора на Д «АПФСДЧР» - стая № 4 или главния директор на ГД «Аграрно развитие»-стая № 6
Пишете ни	
✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	Може да ги подадете: • гр. Монтана, ул. „Генерал Столетов” № 1, ет.1 • на електронен адрес: odzg@net-surf.net , както и на ел.адреси на ОСЗ • в обозначената кутия в ОД «Земеделие» гр.Монтана

Обадете ни се

✓ **Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с:

- Център за административно обслужване: тел./факс 096/300 728, мобилен телефон: 0879197321
- директор на Д «АПФСДЧР»-Калина Филипова тел:096/307 634
- гл.директор на ГД «АР»-Снежана Макавеева тел: 096/300 718

ОСЗ	началник	тел.код	телефон	e - mail
Берковица	Силвия Д. Николова	09 53	88 676	oszg_ber@net-surf.net
ОСЗ Берковица ИРМ Вършец		09 527	20 04	oszg-v@net-surf.net
Бойчиновци	Весела Пенкова	09 513	22 77 23 77	oszg_b@net-surf.net
Брусарци	Цветан Шарков	09 783	28 30	oszg_br@net-surf.net
Вълчедръм	Теодора Братоевска	09 744	22 92	oszg-vl@net-surf.net
Лом	Теменужка Миланова	09 71	66 025	oszg-lom@net-surf.net
Медковец	Силвия П. Николова	09 727	22 45	oszg_m@net-surf.net
Монтана	Станислав Ценов	096	300 485 300 482	oszg-mon@net-surf.net
ОСЗ Монтана ИРМ Георги Дамяново		09 551	24 09	oszg_gd@net-surf.net
ОСЗ Монтана ИРМ Чипровци		09 554	29 33	oszg_ch@net-surf.net
Якимово	Борислава Владова	09 742	21 61	oszg_qk@net-surf.net

Посочените телефони за контакт са: стационарни и мобилен, а разговорът е на цената на един градски разговор/ на един мобилен разговор, според избрания тарифен план.

Приемен ден на директора на областна дирекция „Земеделие“

✓ **Всяка сряда от 13ч. до 16ч.**

- Запишете си час в ЦАО на тел. 096/300 728 или на моб. тел. 0879197321
- По спешни и неотложни въпроси и при възможност на директора, може да бъдете приети и извън обявения приемен ден

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:

- ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
- ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
- ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

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

Хартата на клиента е приета на 01.07.2020г., актуализирана 4/09.06.2023г.