



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ПЛЕВЕН



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).

<p>✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО на Областна дирекция „Земеделие“ гр. Плевен и териториалните ни звена Общинските служби по земеделие.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Областна дирекция „Земеделие“ (ОДЗ) гр. Плевен, ул. „Васил Левски“ №1, ет.10. Спирка Пазара, ул. „Васил Левски“, автобусни линии 1, 5 и 12, както и тролейбусни линии 7, 13, 31, 33 и 91.• Общински служби по земеделие (ОСЗ):<ul style="list-style-type: none">• ОСЗ Плевен – гр. Плевен, ПК 5500, ул. „Васил Левски“ № 1, ет. 15;• ОСЗ Плевен- ИРМ Пордим- гр. Пордим, ПК 5898, ул. „Централна“ № 2• ОСЗ Гулянци- гр. Гулянци, ПК 5960, пл. „Свобода“ № 4;• ОСЗ Долна Митрополия- гр. Долна Митрополия, ПК 5855, гр. Долна Митрополия, ул. „Куба“ № 2;• ОСЗ Долни Дъбник- гр. Долни Дъбник, ПК 5870, ул. „Христо Янчев“ № 59, ет.2;• ОСЗ Кнежа- гр. Кнежа, ПК 5835, ул. „Христо Ботев“ № 3;• ОСЗ Кнежа- ИРМ Искър- гр. Искър, ПК 5868, ул. „Георги Димитров“ № 38;• ОСЗ Левски – гр. Левски, ПК 5900, бул. „България“ № 58;• ОСЗ Левски – ИРМ Белене- гр. Белене, ПК. 5930, ул. „Иван Вазов“ № 6;• ОСЗ Никопол- гр. Никопол, ПК 5940, ул. „Европа“ №11, блок ДЗС, ет.1;• ОСЗ Червен бряг- гр. Червен бряг, ПК 5980, пл. „Антим I“, № 1, ет.9
<p>✓ Паркиране</p>	<p>• Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО</p>

<p>✓ Удобно работно време</p>	<ul style="list-style-type: none"> • От 8.00 до 18:30ч.-удължено работно време на служителите от Звеното за административни услуги в ОД „Земеделие“ Плевен, като се осигурява непрекъсваем режим на работа спотребители чрез различен ред за ползване на почивките. • от 9:00 до 17:30 ч., 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.
<p>✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работното време; • стая за заявяване и получаване на документи; • информация за услугите.
<p>✓ За клиенти със специфични потребности:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ЦАО на ОДЗ се намира на 10 етаж в сградата на ОАПС. Осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез асансьор за клиенти със специфични потребности; • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
<p>✓ В ЦАО на Ваше разположение са:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • столове, маси и пособия за попълване на документи; • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна; • безплатен интернет в ЦАО в ОД “Земеделие“ Плевен.
<p>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</p>	
<p>✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</p>	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, с внимание, уважение и търпение; • законосъобразно обработване на лични данни при спазване на конфиденциалност; • при спазване на всички принципи и задължителни стандарти за качество на административното обслужване.
<p>✓ Информация за услугите ни ще намерите:</p>	<p>на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване - https://www.mzh.government.bg/odz-pleven/bg/home.aspx</p> <ul style="list-style-type: none"> • в Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) - http://iisda.government.bg/ • на място в ЦАО - личен контакт със служителите • информационни табла <ul style="list-style-type: none"> ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
<p>✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ при необходимост ще Ви окажат помощ при попълване на документи

<p>✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите информация, която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
Предимства на обслужването	
<p>✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 10 минути • за писмени запитвания - до 5 работни дни
<p>✓ Бързо обслужване</p>	<ul style="list-style-type: none"> • В рамките на 10 минути: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи ✓ при необходимост ще извършим консултация с експерт по услугата
<p>✓ Ще ви обслужим само на едно гише</p>	<ul style="list-style-type: none"> • В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
<p>✓ Електронно подаване на документи</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Чрез специализирания сайт на Държавна агенция «Електронно управление» може да заявите извършването на услуга предоставяна от ОД «Земеделие» Плевен. Услугите сезаявяват чрез валидно удостоверение за електронен подпис.
<p>✓ Проверка на статуса на Вашата услуга ✓ Ще Ви уведоим за готовия резултат за услугата на посочените от Вас координати-телефон, електронна поща</p>	<ul style="list-style-type: none"> • На тел. 064/802320 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.

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

На място в ЦАО	
<p>✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО</p>	<ul style="list-style-type: none"> • обърнете се към служител в ЦАО • поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса • при необходимост се обърнете към главния секретар-стая №706, главния директор на ГД “Аграрно развитие” - стая №708 или директора на дирекция “АПФСДЧР” - стая №709
Пишете ни	
<p>✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</p>	<ul style="list-style-type: none"> • пощенски адрес - гр. Плевен, ул. “ Васил Левски” №1, ет.10 • електронен адрес - odzpleven@gmail.com; • на място в ЦАО, стая № 1004
Обадете ни се	

<p>✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате</p>	<ul style="list-style-type: none"> • За връзка с: • Център за административно обслужване - Юлиана Иванова, тел. 064/ 802 320; • Директора на дирекция "АПФСДЧР" - Елица Трифонова - Вулева, тел. 064/ 803 762; • Главен директор на ГД "Аграрно развитие" - Таско Ганчев, тел. 064/ 807 326 • ОСЗ Плевен - Елка Пенкова - началник, тел. 064/ 801552, e-mail: oszg_pleven@abv.bg ; • ОСЗ Плевен- ИРМ Пордим- Ася Височкова - старши експерт, тел.06513/ 2045, e-mail: oszg_pordim@abv.bg • ОСЗ Гулянци - Мария Бешева - началник, тел. 06561/ 3265, e-mail: oszgguliantci@mail.bg; • ОСЗ Долна Митрополия - Диана Якимова- началник, тел.06552/ 2507; e-mail: zemigoridm@abv.bg; • ОСЗ Долни Дъбник - Светла Минкова - началник, тел.06514/ 3536; e-mail:oszg_dd@abv.bg • ОСЗ Кнежа - Жанета Кошерска - началник, тел. 09132/ 7721; e-mail: janetakneja@mail.bg; • ОСЗ Кнежа- ИРМ Искър - Илияна Йончева-Гложенска - главен експерт, тел.06516/ 2105, e-mail: oszg_iskar@abv.bg; • ОСЗ Левски - Айля Ибрахим - началник, тел. 0650/ 83203, e-mail: pk_levski@abv.bg; • ОСЗ Левски - ИРМ Белене - Таня Петкова - главен експерт, тел.0658/ 31057- e-mail: oszgbelene@abv.bg; • ОСЗ Никопол - Илияна Великова - началник, тел. 06541/2166, e-mail: oszg_nikopol@abv.bg; • ОСЗ Червен бряг - Георги Николов - началник, тел. 0659/933 13, e-mail: oszg_chb@abv.bg
Приемен ден на директора на Областна дирекция „Земеделие“ гр. Плевен	
<p>✓ Всеки ден от 10 00 до 12.00 часа и от 14.00 до 16.00 часа</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Без предварително записване
Информация за Вашата удовлетвореност	
<p>✓ Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <ul style="list-style-type: none"> ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви предприятиите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

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.

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

Настоящата Харта на клиента е одобрена от Директора на ОД "Земеделие" Плевен със

Заповед № РД-04-64 от 25 май 2022г.