|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ СМОЛЯН** |  | | **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:** | * за ОДЗ Смолян и ОСЗ Смолян - град Смолян, спирка «Областна администрация» на автобусни линии № 1, 2, 3; * за ОСЗ в общините – няма обществен транспорт. |
| * **Паркиране** | * безплатни паркинги в близост до ЦАО |
| * **Удобно работно време** | * от 8:30 до 17:00 часа, без прекъсване |
| * **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:** | * работното време * гише за заявяване и получаване на документи * информация за услугите |
| * **За клиенти със специфични потребности:** | * в ОДЗ и всички ОСЗ е осигурен адаптиран достъп до ЦАО чрез различни средства /специализирана платформа, рампи, извесени места за обслужване/ * нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са:** | * столове, бюра и пособия за попълване на документи * подходящо осветление и температура * 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 на адрес [www.mzh.government.bg/ODZ-Smolian](http://www.mzh.government.bg/ODZ-Smolian) в секция „Административно обслужване“, * на място в ЦАО: * на информационното табло пред 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 * ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването. |
| **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 ЦАО 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** | * на телефона на ЦАО – 0301/62078 * на телефоните на ОСЗ в секция контакти на интернет страницата ни |

|  |
| --- |
| 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 служителите ни в ЦАО * поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса * при необходимост се обърнете началника на ОСЗ или към директора на ОД «Земеделие» Смолян |
| **Пишете ни** | |
| * **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор** | Може да ги подадете:   * на адрес: 4700, гр. Смолян, бул. България № 14 * на електронен адрес ODZG\_Smolyan@mzh.government.bg * в обозначената кутия в ЦАО * на място в ЦАО |
| **Обадете ни се** | |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате** | За връзка с:   * ЦАО: 0301/62078 * на телефоните на ОСЗ в секция контакти на интернет страницата ни |
| **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 е утвърдена със Заповед № РД-04-38/10.06.2022 г. на директора на ОД „Земеделие“ Смолян**