|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  **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**