Приложение към Заповед № РД-04-10724/17.08.2023 г.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ****Министерство на земеделието и храните****Областна дирекция „Земеделие” - София-град** |  |
| **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" - София-град и Общинските служби по земеделие към нея:**
 |  **Областна дирекция „Земеделие“ – София-град:**  **гр. София, бул. „Витоша“ № 148, бл. 69**1. **Общинска служба по земеделие Западна:**

 **гр. София, бул. "Цар Борис III" № 136, ет.8.**1. **Общинска служба по земеделие Източна:**

 **гр. София, в.з. Малинова долина, ул. "Бистришко шосе" № 26**1. **Общинска служба по земеделие Северна:**

 **гр. София, ж.к. „Надежда 3“, бул. "Хан Кубрат"**, **бл.328 вх.Б ет.1** |
| * ***Паркиране***
 | Платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „зелена зона“  |
| * **Удобно работно време**
 | Понеделник: от 8:30 ч. до 17:30 ч. без прекъсване Вторник: от 8:30 ч. до 17:30 ч. без прекъсване Сряда: от 8:30 ч. до 17:30 ч. без прекъсванеЧетвъртък: от 8:30 ч. до 17:30 ч. без прекъсване Петък: от 8:30 ч. до 17:30 ч. 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:**
 | * осигурен е адаптиран достъп до ЦАО
* нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
* телефонна връзка на място в ЦАО за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация
 |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са:**
 | * мебел, столове, маса и пособия за попълване на документи
* подходящо осветление и температура
* информационно табло
 |
| **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 на ОД „Земеделие**"** - София-град в рубриката „Административно обслужване“ (<https://www.mzh.government.bg/ODZ-Sofiagrad/bg/Adminisrtativnoobslujvane.aspx>)
* в Административния регистър
* на място в ЦАО:
* на информационно табло
* 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
* ще Ви информират за статуса на Вашата преписка
 |
| **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, за изпълнението на която услуга сте предварително уведомени на посочените от Вас координати
 |
| * **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
 |
| * **Електронно подаване на документи**
 | 1. На e-mail адрес ODZG\_Sfgrad@mzh.government.bg :* може да заявите извършването на услуга, да изпратите сигнал, запитване, уведомление и др. Ще получите отговор по заявения от вас начин.
* може да проверите статуса на Вашата услуга.

2. Чрез системата за сигурно електронно връчване |

|  |
| --- |
| 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 към директора на дирекция „Административно–правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси”
 |
| **Пишете ни** |
| * **Вашите заявления, искания, предложения, сигнали, жалби и протести свързани с дейността на ОД** „**Земеделие" - София-град и Общинските служби по земеделие към нея ще получат обективен отговор**
 |  Може да ги подадете на:* пощенски адрес: п.к. 1040, гр. София, бул. „Витоша“ № 148, бл. 69
* електронен адрес:
* ODZG\_Sfgrad@mzh.government.bg
* чрез Система за сигурно електронно връчване <https://edelivery.egov.bg/>
* в обозначената кутия в ЦАО
* на място в ЦАО
 |
| **Обадете ни се** |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим за движението на Вашата преписка и в какъв срок да очаквате отговор:**
 | За връзка с ЦАО: 02/952 03 92 Г-жа Виктория Георгиева – мл. експерт „Човешки ресурси и административно обслужване“ email: odzg\_sfgrad@mzh.government.bg

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ОСЗ | тел.код | телефон | e - mail |
| Западна | 02 | 952 03 92 | oszgovchakupel@abv.bg |
| Източна | 02 | 952 03 92 | oszgpancharevo@abv.bg |
| Северна | 02 | 952 03 92 | oszgvrabnica@abv.bg |

 |
| **Информация за Вашата удовлетвореност** |
| * **Всяка година до 1 април в рубрика „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!** |