Приложение към Заповед № РД-04-4014/19.03.2024 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:**   **Офис Овча купел: гр. София, бул. "Цар Борис III" № 136, ет.8**  **Офис Връбница**: **гр. София, ж.к. „Надежда 3“, бул. "Хан Кубрат"**, **бл.328 вх.Б ет.1**   1. **Общинска служба по земеделие Източна:**   **гр. София, в.з. Малинова долина, ул. "Бистришко шосе" № 26** |
| * ***Паркиране*** | Платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „зелена зона“ |
| * **Удобно работно време** | От Понеделник до 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:** | * 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](mailto: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](mailto: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-н Петьо Гергов – главен експерт  email: odzg\_sfgrad@mzh.government.bg   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | ОСЗ | тел.код | телефон | e - mail | | Западна | 02 | 952 03 92 |  | |  | Офис | Овча купел | oszgovchakupel@abv.bg | |  | офис | Връбница | oszgvrabnica@abv.bg | | Източна | 02 | 952 03 92 | oszgpancharevo@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 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Най-често задавани въпроси:** | |
|  | Уважаеми потребители, в интернет страницата на Областна дирекция «Земеделие» е налична информация за най-често постъпващите въпроси, както и кратка информация към тях. |

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