*Утвърдена със Заповед № РД-04-169/ 14.04.2022 г.*

*на Директора на Областна дирекция „Земеделие“ Видин*

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ВИДИН**

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” гр.Видин****и териториалните****звена:****Общинските служби по****Земеделие** | ***ОД „Земеделие” гр. Видин***, ул. „Рибарска” № 12, ет.2,стая № 6, последна пресечка в ляво по крайбрежната улица преди входа на Крайдунавския парк***ОСЗ Белоградчик***– гр. Белоградчик ул.„Княз Борис І” №6***офис Ружинци към ОСЗ Белоградчик-***с.Ружинци ул."Георги Димитров" № 17 ет.1***ОСЗ Брегово-*** гр. Брегово пл.”Централен” №1***ОСЗ Видин-*** гр. Видин ул.”Рибарска” №12 ет.3, последна пресечка в ляво по крайбрежната улица преди входа на Крайдунавския парк***офис Макреш към ОСЗ Видин-*** гр. Видин ул.”Рибарска” №12 ет.3, последна пресечка в ляво по крайбрежната улица преди входа на Крайдунавския парк***ОСЗ Грамада-*** гр. Грамада пл."Мико Нинов" № 1***ОСЗ Димово-*** гр. Димово ул."Георги Димитров" № 139***ОСЗ Кула-*** гр. Кула ул."Възраждане" № 40***офис Бойница към ОСЗ Кула-*** с. Бойница ул."Георги Димитров" № 4***ОСЗ Ново село-*** с. Ново село ул."Арх. И. Попов" № 92 |
| **Паркиране** | безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“ |
| **Удобно работно време** | от 9:00 до 17:30 часа без прекъсване |
| **За клиенти със специфични потребности:** | * телефонна връзка /звънец за оказване на съдействие за достъп в ЦАО
* нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
 |
| **В ЦАО на Ваше разположение са:** | * столове, маси и пособия за попълване на документи
* места с подходящо осветление за попълване и подаване на заявления/ искания, получаване на документи и информация
* питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
* безплатен интернет
 |

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

|  |
| --- |
|  ***Добра информираност, бърза и лесна комуникация*** |

**/ / *Добра информираност, бърза и лесна комуникация*** |
| **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:** | * на място, учтиво, с уважение и търпение
* на телефон, идентифицирайки се със собствено и фамилно име, длъжност и административно звено, към което принадлежат
* с приоритетно внимание пред друга дейност
 |
| **Информация за услугите ни ще намерите:** | * на интернет страницата ни

 [www.mzh.government.bg/ODZ-Vidin/bg/Home.aspx](http://www.mzh.government.bg/odz-blagoevgrad)в секция „Административно обслужване“, с препратка към Административния регистър и Единния портал за достъп до електронни административни услуги/ЕПДЕАУ/* на място в ЦАО/*на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци на документи за заявяване на административното обслужване*/
 |
| **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
* **при необходимост, ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването**
 |
|

|  |
| --- |
|  ***Предимства на обслужването*** |

**z*—/ Предимства на обслужването*** |
| **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:** | * за устни запитвания, постъпили на място или телефон - веднага, или не по-късно от 20 минути
* за запитвания, постъпили по пощата или по електронната поща - 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 място:** |  В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:* да посещавате повече от едно място
* да посещавате два пъти едно и също място
 |
| **Ще Ви обслужим след края на установеното работно време:** |  когато се намирате на място заадминистративно обслужване, но не повече от 2 астрономически часа след приключване работата на служителите ни |

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

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

|  |
| --- |
|  ***На място в ЦАО*** |

*-—У* ***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
 |

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

|  |
| --- |
|  ***Пишете ни*** |

**z *Пишете ни*** |
| **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор:** |  Може да ги подадете:* на адрес -***гр. Видин***, ул. „Рибарска” № 12, ет.2,стая № 6
* на електронен адрес-

odzg\_vidin@mzh.government.bg* в обозначената кутия в ОД „Земеделие” **Видин**
 |

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

|  |
| --- |
|  ***Обадете ни се*** |

**' *Обадете ни се*** |
| **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате:** | * на телефоните на ЦАО - 094/601489,
* на телефоните в секция „Контакти“ на интернет страницата ни

[www.mzh.government.bg/ODZ-Vidin/bg/Home.aspx](http://www.mzh.government.bg/ODZ-Vidin/bg/Home.aspx)  |

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