*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 за  административно 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!*