



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – ПАЗАРДЖИК
ул. “Александър Стамболийски” № 50, тел.: 44-83-95, факс: 44-83-96
e_mail: rugpazardjik@iag.bg

УТВЪРЖДАВАМ
ИНЖ. ВЛАДИМИР
ДИРЕКТОР НА РЕГИОНАЛНА
ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ



ХАРТА НА КЛИЕНТА

И

**СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
В РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - ПАЗАРДЖИК**



Пазарджик, 2022 г.

Чрез тази харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административно обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване в Регионална дирекция по горите – Пазарджик Ви гарантират:

Удобен и лесен достъп до служебните помещения в РДГ - Пазарджик, в които се осъществява административно обслужване

✓ Центъра за административно обслужване се намира на партерния етаж в сградата на Регионална дирекция по горите – Пазарджик, намираща се на ул. „Александър Стамболийски” № 50, гр. Пазарджик.

✓ Осигурен е паркинг в непосредствена близост до ЦАО

✓ На потребителите на административни услуги са осигурени: подходящи условия за клиенти със специфични потребности, включващи места за сядане, за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация; пространства за изчакване на реда с осигурена възможност за сядане на потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурена една маса, както и за подаване на заявления/искания; осветление, чрез което се осигурява достъпност на обслужването и информация в помещението; питейна вода; възможност за ползване на тоалетна.

Добра информираност, бърза и лесна комуникация.

✓ Мястото за предоставяне на административни услуги в Регионална дирекция по горите – Пазарджик е обозначено с наименованието „Център за административно обслужване”, което е посочено на указателни табели.

✓ В интернет страницата на РДГ – Пазарджик се поддържа актуална информация за предоставяните от РДГ – Пазарджик административни услуги, както и образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване в РДГ – Пазарджик.

✓ Съдействие на място в ЦАО - нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат любезно, с лично отношение, уважение и търпение, като Ви окажат приоритетно внимание пред друга дейност и отговорят на въпросите Ви

✓ Възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО, като е създадена възможност потребителите да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

Предимства на обслужването

✓ Бързина при обработване и отговор на запитвания, които Ви информират и консултират по въпроси от общ характер - до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща; веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

✓ Бързо обслужване - при посещение на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване; с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

✓ Обслужване на едно гише - за приемане на едно заявление/искане посещавате еднократно не повече от две места (гишета); за получаване на резултата по едно заявление/искане посещава еднократно не повече от едно място (гише).

Удобно работно време - от 8:30 ч. до 17:00 ч. всеки работен ден без прекъсване;

Информация за предоставяните от РДГ – Пазарджик административни услуги може да получите по следните начини:

- ✓ чрез служител в ЦАО в Регионална дирекция по горите - Пазарджик, адрес: гр. Пазарджик, ул. „Александър Стамболийски” № 50;
- ✓ на телефон 034/44 83 95;
- ✓ на интернет страницата на РДГ – Пазарджик – www.pazardjik.iag.bg;
- ✓ чрез информационното табло в административната сграда на РДГ – Пазарджик;
- ✓ от регистър на услугите в Административен регистър на адрес: <http://iisda.government.bg>.

Можете да подадете Вашите сигнали, предложения или жалби във връзка с административното обслужване като:

- ✓ се обадите на тел. 034/44 83 95 или изпратите Вашето писмо на факс: 034/44-83-96;
- ✓ изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Пазарджик, ул. „Александър Стамболийски” № 50;
- ✓ по електронен път на е – mail: rugpazardjik@iag.bg;

В РДГ – Пазарджик е създадена възможност за обратна връзка с Вас, чрез възможността да попълните Анкетна карта /Приложение № 1/ за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги;

Настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Регионална дирекция по горите – Пазарджик отменя Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Регионална дирекция по горите – Пазарджик, утвърдена със Заповед № РД05-66/22.03.2019 г. на директора на РДГ – Пазарджик.

Неразделна част от Харта на клиента и стандарти за административно обслужване е:

1. Анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РДГ – Пазарджик – Приложение № 1

АНКЕТНА КАРТА

ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В РДГ – ПАЗАРДЖИК

1. Досега ползвали ли сте услугите на нашата администрация ?
а/ Да б/ Не

2. Намирате ли бързо и лесно информацията, която Ви е необходима на нашия сайт?
а/ Да б/ Не в/ Не винаги

3. Обслужилият Ви персонал беше ли любезен и учтив към Вас ?
а/ Да б/ Не

4. Оказано ли Ви бе нужното съдействие от служителя на РДГ – Пазарджик ?
а/ Да б/ Не

5. Как оценявате бързината на обслужването при посещението Ви в РДГ –
Пазарджик ?
а/ Доволен съм б/ Не съм много доволен в/Недоволен съм

6. Удовлетворен/а ли сте от организацията на услугите на обслужването ?
а/ Да б/ Донякъде в/Не

7. Извършват ли се услугите качествено и в срок ?
а/ Винаги б/Рядко в/Никога

8. Какви препоръки за работата на администрацията бихте направили ?
.....
.....
.....

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ОТДЕЛЕНОТО ВРЕМЕ!