



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ БЛАГОЕВГРАД

Благоевград ул. "Васил Коритаров" №2, п.код 2700, тел.: 073 88-50-09

Класификация на Ниво 0, TLP -
WHITE

ЗАПОВЕД

24.4.2024 г.

X РД05-00114 - 24.04.2024

РЕГ. ИНДЕКС

Signed by: [Sashko Krastov Vidina]

На основание чл.21, ал. 1 от Наредбата за административно обслужване и във връзка с чл.5, ал.1, т.1. от Устройствения правилник на регионалните дирекции по горите.

НАРЕЖДАМ:

Утвърждавам Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Регионална дирекция по горите Благоевград приложение към настоящата заповед.

Настоящата заповед да се публикува в интернет страницата на Регионална дирекция по горите Благоевград и да се сведе до знанието на служителите на дирекцията за сведение и изпълнение.

Контролът по изпълнението на заповедта възлагам на заместник директора на Регионална дирекция по горите Благоевград.

24.4.2024 г.

X инж. Сашко Попов

ИНЖ. САШКО ПОПОВ
ДИРЕКТОР РДГ

Signed by: Sashko Yordanov Popov

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ



РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ БЛАГОЕВГРАД



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 сградата на РДГ Благоевград.	
• Лесен достъп с обществен транспорт до сградата	гр.Благоевград, ул.„Васил Коритаров“ № 2, п.к.2700 • спирка „Младежки дом“: автобусна линия № 2
• Паркиране	• Платени паркинги в близост до сградата и места с режим „синя зона“
• Удобно работно време	• от 8:30 до 17:00 часа в делнични дни без прекъсване
• Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • указателни табели за мястото заявяване и получаване на документи
• За клиенти със специфични потребности:	• осигурен е адаптиран достъп до сградата: поставена е рампа за хора с увреждания • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в сградата • телефонна връзка на място в сградата за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация
• В ЦАО на Ваше разположение са:	• мека мебел, маса и пособия за попълване на документи • подходящо осветление и температура • безплатен интернет

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

<ul style="list-style-type: none">Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:	<ul style="list-style-type: none">любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност
<ul style="list-style-type: none">Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/spetsializirani%20teritorialni%20administratsii/regionalna%20direktsia%20po%20gorite/uslugi/teritorialna%20administratsia?stald=1270на място в сградата на РДГ Благоевград /Деловодство/
<ul style="list-style-type: none">Съдействие на място в сградата ще получите от:	<p>Нашите служители в деловодството и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none">ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужванетоще Ви окажат помощ при попълване на документи за посочената от Вас услуга
Предимства на обслужването	
<ul style="list-style-type: none">Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none">за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 10 минутиза писмени запитвания - до 5 работни дни
<ul style="list-style-type: none">Бързо обслужване	<p>В рамките на 10 минути:</p> <ul style="list-style-type: none">ще приемем Вашите документище Ви предоставим, при необходимост, бланки за посочените от Вас искания
<ul style="list-style-type: none">Ще ви обслужим само на едно гише	<p>В сградата няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none">да посещавате повече от едно гишеда посещавате два пъти едно и също гише

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

На място в сградата:

Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в сградата

- обърнете се към служителите ни в сградата
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към началника на отдел „Директора или Заместник директора“

Пишете ни:

Вашите сигнали,
предложения или жалби
ще получат обективен
отговор

Може да ги подадете:

- на пощенски адрес: п.к. 2700, гр. Благоевград, ул. „Васил Коритаров“ № 2
- на електронен адрес: rugblagoevgrad@iag.bg
- чрез Система за сигурно електронно връчване
- на място в сградта, „Деловодство“

Обадете ни се:

Ще Ви изслушаме и
уведомим каква реакция
и в какъв срок да
очаквате

- За връзка с нас: 073/885009

** Телефоните са стационарни, платени съгласно тарифата на оператора, който потребителят използва*

Информация за Вашата удовлетвореност:

Всяка година до 1 април в
сайта на РДГ, 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!

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед РД05-114/24.04.2024 г. на директора на РДГ Благоевград.

ВРЪЗКИ: