

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - ПЛОВДИВ

УТВЪРЖДАВАМ:
Директор РДГ:
/ инж. М. Димитров /



ХАРТА НА КЛИЕНТА

И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ ПЛОВДИВ

Пловдив
2019 г.

Регионална дирекция по горите е специализирана териториална администрация за осъществяване на контрол по прилагането на Закона за горите по отношение на всички дейности в горски територии, както и върху съхранението, транспортирането и преработването на дървесина и недървесни горски продукти. Дейността на дирекцията се осъществява на основата на принципите: законност; откритост и достъпност; отговорност и отчетност; ефективност; координация; обективност и безпристрастност. Следвайки тези принципи сме разработили настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване. Периодично Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване ще се актуализират, за да бъдат в съответствие с настъпилите промени в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

Преди да изготвим Хартата, събрахме информация относно начина как да предоставяме услугите ни. Вие ни казахте, че искате:

- Да бъдете обслужвани бързо и ефикасно;
- Всеки да получава лесен достъп до информация;
- Служителите да са добре осведомени и отзивчиви;
- Приятна атмосфера в работните помещения.

Основните цели, които си поставяме са:

- 1. Да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.**

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- като ни посетите на място всеки работен ден от 8.00 до 17.00ч. Обедната почивка на служителите е от 12.00 до 13.00 часа. Наш служител ще Ви предостави ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за всички предоставяни административни услуги.

- като ни пишете на адреса на Регионална дирекция по горите Пловдив:

гр. Пловдив, бул. "Санкт Петербург " № 57

- можете да използвате и телефоните на дирекцията:

032/27-50-70

- като изпратите Вашето писмо на e-mail: rugplovdiv@iag.bg

- като изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис на e-mail: rugplovdiv@iag.bg

- подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес <http://www.iisda.government.bg>

Вие може да получите документа от заявената административна услуга на място, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

Улеснили сме достъпа на клиенти в неравностойно положение като сме изградили рампа и сме осигурили места за паркиране пред нея.

- 2. Да постигнем високо качество на предоставяните услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват.**

За да постигнем тези цели изпълняваме общите стандарти за административно обслужване:

- Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към клиентите;
- Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност и религиозни убеждения;

- Конфиденциалност към информацията, предоставяна ни от Вас;
- Прозрачност на административното обслужване;
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация;
- Коректност, относно спазването на сроковете за извършване на всяка административна услуга.

Приели сме и собствени стандарти за административно обслужване:

- Постигане на професионализъм в работата;
- Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
- Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им запазване на спокойствие и прилагане на умения за разрешаване на проблема;
- Спазване на законовите разпоредби;
- Измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане на действия за повишаване качеството на услугите.
- Предоставяне на услугите на едно гише;
- Осигуряване на възможност в образците на заявления да се посочи начина за получаване на акта;
- Стандартизиране на услугите на специализираната администрация

3. Да намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги, като облекчим максимално административните процедури.

За всяка административна услуга, която извършваме Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт с приложени към него образци. В този стандарт сме посочили нормативната уредба на административната услуга, информирали сме Ви какви документи трябва да представите и какъв е нормативно установения срок, след изтичането на който ще получите исканата от Вас услуга.

4. Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари, което ще окаже влияние в посока подобряване на обслужването като:

- изпратите Вашето писмо на адрес гр. Пловдив, бул. "Санкт Петербург" № 57, до Директора на Регионална дирекция по горите;
- дойдете лично в сградата на Регионална дирекция по горите Пловдив;
- изпратите Вашето писмо на e-mail: rugplovddiv@iag.bg

Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна. Можете да го направите като изпратите Ваш сигнал на адреса на дирекцията или дойдете лично в деловодството на РДГ Пловдив. Независимо от начина на подаване на сигнала същият ще бъде входен в деловодната система с вх.№. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 30 работни дни от получаването ѝ. Ако не можем да отговорим в посочения срок, ще Ви уведомим защо. Ще Ви съобщим, ако е необходимо да направите нещо допълнително и кога да очаквате пълен отговор от нас. РДГ Пловдив си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни и обидни изрази. Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари, сигнали и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. Искаме да предоставим възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни. Освен това, приветстваме мненията ви за това как да направим по-нататъшни подобрения.