



**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ –
ПЛОВДИВ**

4017, гр. Пловдив, бул. "Санкт Петербург" №57,
+359 32 275070, e-mail: rdgplovdiv@iaq.bg;
rdgplovdiv@gmail.com



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)	
<ul style="list-style-type: none">Лесен достъп с обществен транспорт до РДГ-Пловдив	<p>РДГ-Пловдив: гр.Пловдив, бул. „Санкт Петербург“ № 57, п.к.4017</p> <ul style="list-style-type: none">спирка „Чайка фарма“ автобусни линии № 9,18,24, 29, 44спирка „Лаута“: автобусни линии № 9,18,24, 29, 44
<ul style="list-style-type: none">Паркиране	<ul style="list-style-type: none">Безплатен паркинг в двора на РДГ – Пловдив с обособено паркомясто за хора с увреждания
<ul style="list-style-type: none">Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">от 8:00 до 17:00 часа в делнични дни без прекъсване
<ul style="list-style-type: none">Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">работното времегише за заявяване и получаване на документиинформация за услугите
<ul style="list-style-type: none">За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">осигурен е адаптиран достъп до ЦАО: поставена е рампа за хора с уврежданиянашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАОтелефонна връзка на място при гише „Информация“ за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация
<ul style="list-style-type: none">В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">маса, мека мебел и пособия за попълване на документиподходящо осветление и температурателефони с вътрешна линия

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"> • на интернет страницата ни - (https://plovdiv.iag.bg) • на място в РДГ-Пловдив: <ul style="list-style-type: none"> • на хартиен носител: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
<ul style="list-style-type: none"> • Съдействие на място в ЦАО ще получите от 	<p>Нашият служител в РДГ-Пловдив и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
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 30 минути • за писмени запитвания - до 5 работни дни
<ul style="list-style-type: none"> • Бързо обслужване 	<p>В рамките на 30 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи, за изпълнението на която услуга сте предварително уведомени на посочените от Вас координати
<ul style="list-style-type: none"> • Ще ви обслужим само на едно гише 	<p>В РДГ-Пловдив няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише
<ul style="list-style-type: none"> • Електронно подаване на документи 	<p>На e-mail: rdgplovdiv@iag.bg; rdgplovdiv@gmail.com :</p> <ul style="list-style-type: none"> • може да заявите извършването на услуга, да изпратите сигнал, запитване, уведомление и др. Ще получите отговор по заявления от вас начин.

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

На място в РДГ-Пловдив:

Пишете ни

- Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО
- обърнете се към служителят ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към директора на дирекция „АПФРД“ в РДГ-Пловдив

- Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- пощенски адрес: п.к. 4017, гр. Пловдив, бул. „Санкт Петербург“ № 57
- електронен адрес: rdgplovdiv@iaq.bg; rdgplovdiv@gmail.com
- чрез [https://edelivery.eqov.bg/\(https://edelivery.eqov.bg/\)](https://edelivery.eqov.bg/(https://edelivery.eqov.bg/)) Система за сигурно електронно връчване
- в обозначената кутия в РДГ-Пловдив
- на място в ЦАО на гише „Деловодство“

Обадете ни се

- Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с РДГ-Пловдив: тел. на ЦАО 032/ 275070*
email: rdgplovdiv@iaq.bg; rdgplovdiv@gmail.com

Информация за Вашата удовлетвореност

- Всяка година до 1 април Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:
 - в рубрика „Документи“,
 - „Обща информация“
 - ще намерите
 - публикуван
- получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
- резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
- предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

* Телефоните са стационарни, платени съгласно тарифата на оператора, който потребителят използва
Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № РД05-189 от 10.06.2022 г. на Директора на РДГ - Пловдив.