



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - КЪРДЖАЛИ

гр.Кърджали, ул. "Васил Левски" №2, п.код 6600, тел. 0361/654 50, 654 51; e mail: rugkarjali@iag.bg

ЗА П О В Е Д

4/30/2024

X РД05-92 - 30.04.2024

рег. №
гр. Кърджали
Подписано от: DZHANAN DZHEMAL YUSEIN

Кърджали 2024 г.

На основание чл.21, ал.1 от Наредбата за административно обслужване/НАО/ и Ръководство за разработване на харта на клиента и методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрено с Решение № 246 на Министерския съвет от 10 април 2020 г., предвид разпоредбата на чл.21,ал.5 от НАО

НАРЕЖДАМ:

- I. Утвърждавам Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Регионална дирекция по горите – Кърджали.
- II. Настоящата Харта да се сведе до знанието на всички служители в Регионална дирекция по горите – гр. Кърджали за сведение и да се публикува на интернет страницата на дирекцията.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на инж. Антоанета Стоянова – зам. директор на Регионална дирекция по горите гр. Кърджали.

4/30/2024

X инж. Митко Младенов

ИНЖ. МИТКО МЛАДЕНОВ
ДИРЕКТОР РДГ КЪРДЖАЛИ
Signed by: MITKO BOUKOV MLADENOV



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази харта Ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за административно обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Достъп и удобства в звеното за административно обслужване на Регионална дирекция по горите – гр. Кърджали	
➤ Удобен достъп до РДГ Кърджали:	Адрес: гр. Кърджали, ул. "Васил Левски" №2, на втори и трети етаж.
➤ Паркиране	Налични са безплатни и платени паркинги в близост до РДГ Кърджали и места с режим „синя зона“
➤ Удобно работно време	от 8:30 до 17:00 часа в делнични дни, при непрекъсваем режим на работа на деловодството на РДГ Кърджали.
➤ За потребители със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• осигурен е адаптиран достъп до деловодството на РДГ Кърджали (чрез монтирано устройство на партерния етаж за връзка с деловодството)• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в РДГ Кърджали.• телефонна връзка на място в деловодството за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация
➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• идентифициране на служителите• информация за предоставените услуги• информационно табло
➤ В РДГ Кърджали на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• маса, столове и пособия за попълване на документи• подходящо осветление и температура• възможност за използване на тоалетна• пространство за изчакване
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
➤ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение, като Ви укажат приоритетно внимание пред друга дейност и отговорят на въпросите Ви• при спазване на конфиденциалност• обективно и безпристрастно

➤ Информация за предоставяните от РДГ Кърджали административни услуги ще намерите:

- на интернет страницата <https://kardjali.iag.bg/>
- от регистъра на услугите в Административния регистър на адрес: <https://iisda.government.bg>
- на място в РДГ Кърджали :
 - на информационното табло в административната сграда на РДГ Кърджали
 - в деловодството на РДГ Кърджали
 - на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
 - от служител на тел. 0361/654 50

➤ Съдействие на място в РДГ Кърджали ще получите от

нашите служители в РДГ Кърджали и/или нашите експерти, които:

- ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването
- ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
- ще Ви насочат към съответната администрация, ако искането/запитването Ви не попада в нашата компетентност

➤ В секция "Контакти"

• на интернет страницата на дирекцията <https://kardjali.iag.bg> ще откриете информация за различните начини на връзка с РДГ Кърджали

Предимства на обслужването

➤ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер

• за устни запитвания на място или по телефона – веднага или не по – късно от 20 минути
• за писмени запитвания – до 7 работни дни / по начина на постъпване или заявления от Вас - поща, куриер, електронно/

➤ Бързо обслужване

В рамките на не повече от 20 минути:

- ще приемем и регистрираме Вашите документи
- ще Ви предоставим готовите документи, за изпълнението на която услуга сте предварително уведомени на посочените от Вас координати

➤ Ще ви обслужим само на едно място

В РДГ Кърджали няма да Ви се наложи за една услуга:

- да посещавате повече от едно място
- да посещавате два пъти едно и също място

➤ Електронно подаване на документи

На e-mail: rugkarjali@iag.bg може да заявите извършването на услуга, да изпратите сигнал, запитване, уведомление и др. Ще получите отговор по заявления от Вас начин.

Чрез СЕОСВ 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 административната сграда на РДГ Кърджали

➤ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в РДГ Кърджали

- обърнете се към служителите ни в РДГ Кърджали
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към директора на РДГ Кърджали

-Пишете или ни се обадете

➤ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор. Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате

Може да ги подадете:

- На пощенски адрес: гр.Кърджали, ул. "Васил Левски" №2, п.код 6600
- На електронен адрес: rugkarjali@iag.bg
- чрез Система за сигурно електронно връчване: [https://edelivery.eqov.bg/\(https://edelivery.eqov.bg/\)](https://edelivery.eqov.bg/(https://edelivery.eqov.bg/))
- На тел.: 0361/654 50
- В административната сграда на РДГ Кърджали в специално обособена кутия за подаване на жалби и сигнали

Информация за Вашата удовлетвореност

➤ **Всяка година до 1 април** в рубрика „Документи“, „Обща информация“ ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на ИАГ с:

- получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
- резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
- предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване се актуализира периодично в съответствие с настъпилите изменения и са на разположение на потребителите на официалната страница на РДГ Кърджали в рубрика Документи/ Обща информация.

Настоящата Харта на клиента е утвърдена със Заповед № РД05-92/ 30.04.2024г. на Директора на РДГ – Кърджали и отменя Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Регионална дирекция по горите гр. Кърджали, утвърдена със заповед №РД05-169/26.03.2019г. на директора на РДГ Кърджали.

В Регионална дирекция по горите- гр. Кърджали е създадена възможност за обратна връзка с Вас, чрез възможността на попълните Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Неразделна част от Харта на клиента е Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги./Приложение №1/

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

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - КЪРДЖАЛИ**

гр. Кърджали, ул. "Васил Левски" №2, п.код 6600, тел. 0361/654 50, 654 51; e_mail: rugkarjali@iag.bg

АНКЕТНА КАРТА

ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ:

1. Използвали ли сте до момента услугите на нашата администрация?

Да / Не

2. Намирате ли бързо информацията, която Ви е необходима на нашия сайт?

Да / Не / Не винаги

3. Как оценявате бързината/качеството на обслужването при Вашето посещение в деловодството на РДГ Кърджали?

доволен / недоволен/ много доволен

4. До каква степен считате, че служителя беше любезен и учтив към Вас?

доволен/ недоволен/ много доволен

5. Оказано ли Ви бе нужното съдействие от служителя на РДГ Кърджали?

доволен/ недоволен/ много доволен

6. До каква степен сте удовлетворен от сроковете, в които Ви се предоставят административните услуги?

доволен/ недоволен/ много доволен

7. Кой аспект на обслужване смятате, че се нуждае от подобрение?

Достъп до информация /отношение на служителите/ качество на услугата/ друго

8. Какви препоръки за работата на администрацията бихте направили?

.....
.....
.....

БЛАГОДАРИМ ЗА ОТДЕЛЕНОТО ВРЕМЕ!