



Регионална дирекция по горите - гр. Бургас
За директор:
инж. Станимир Божанов
Заповед за заместване:
№ X-1111 от 02.04.2024 год.

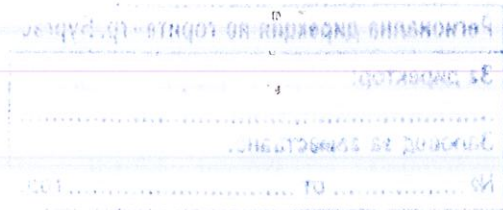
12.4.2024 г.

инж. Станимир Божанов
инж. Мариян Костадинов
Директор
Подписано от: Stanimir Ivanov Bozhanov

УТВЪРЖДАВАМ :

ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В РДГ БУРГАС

Бургас, 2024 г.



Регионална дирекция по горите Бургас е администрация, осъществяваща държавната политика в областта на обществените отношения, свързани с контрола и опазването на горските територии и ловното стопанство в област Бургас, с цел гарантиране на многофункционално и устойчиво управление на горските екосистеми в съответствие с действащото законодателство.

Дейността на дирекцията се осъществява на основата на принципите: законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, обективност и безпристрастност. Следвайки тези принципи и нормите, заложи в Хартата на основните права на ЕС сме разработили Харта на клиента.

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

- **Удобен и лесен достъп до служебните помещения в РДГ Бургас, в които се осъществява административно обслужване**
 - Центъра за административно обслужване се намира на четвърти етаж в административната сграда, намираща се на ул. „Цар Иван Шишман“ №8 гр. Бургас.
 - Платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“
 - Лесен достъп с обществен транспорт до РДГ Бургас
 - спирка „Опера“ автобусна линия №Б1, Б2, 9, 17
 - Терминал „Юг“ автобусна линия № Б1, Б2, 11,12, Б11, Б12, 15
 - На потребителите на административни услуги са осигурени : условия за клиенти със специфични потребности, включващи асансьор и парапет, за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация; пространство за изчакване на реда, подходящо осветление, информационно табло.

- **Добра информираност, бърза и лесна комуникация.**
 - В интернет страницата на РДГ Бургас се поддържа актуална информация за предоставяните от РДГ Бургас административни услуги, както и образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване в РДГ Бургас.
 - Съдействие на място – 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. Ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.
 - 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**

8000, гр. Бургас, ул. „Цар Иван Шишман“ № 8, тел.: 056/ 89 43 70, факс: 056/ 84 27 79
e-mail: rugburgas@iag.bg, web: <http://www.burgas.iag.bg>



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – БУРГАС



- 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 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.
- **Удобно работно време** – от 8:30ч. до 17:00ч. всеки работен ден без прекъсване.
- **Информация за предоставяните от РДГ Бургас административни услуги може да получите по следните начини:**
- Чрез служител в ЦАО в Регионална дирекция по горите Бургас, адрес : гр. Бургас, ул. „Цар Иван Шишман“№8, ет.4;
 - на телефони 056/894-384 056/894-362;
 - на интернет страницата на РДГ Бургас - www.burgas.iag.bg;
 - чрез информационното табло в административната сграда на РДГ Бургас;
 - от регистър на услугите в Административен регистър на адрес:
<https://iisda.government.bg>

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

- се обадите на телефони 056/894-384 056/894-362;
- изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Бургас, ул. „Цар Иван Шишман“№8 ет.4;
- по електронен път на e-mail: rugburgas@iag.bg

В РДГ Бургас е създадена възможност за обратна връзка с Вас, чрез възможността да попълните Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги;

Настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Регионална дирекция по горите Бургас отменя Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Регионална дирекция по горите Бургас , утвърдена със Заповед № РД16-91/14.03.2019г. на директора на РДГ Бургас.

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

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



Приложение №1

АНКЕТНА КАРТА

За организацията на административното обслужване в РДГ Бургас

(Моля отбележете с „X“ вашият отговор)

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 Бургас?
а) Да б) Не
5. Как оценявате бързината на обслужването при посещението Ви в РДГ Бургас?
а) Доволен/а съм б) Не съм много доволен/а в) Недоволен/а съм
6. Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?
а) Да б) Не
7. Доволни ли сте от работното време на гише на административното обслужване?
а) Да б) Не
8. Какви препоръки за работата на администрацията бихте направили?

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

БЛАГОДАРИМ ЗА ОТДЕЛЕНОТО ВРЕМЕ!