

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ ЛОВЕЧ

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 личен транспорт до ЦАО	гр.Ловеч, ул.„Търговска“ № 56
<ul style="list-style-type: none">Паркиране	<ul style="list-style-type: none">Достатъчен брой безплатни паркинг места в близост до ЦАО
<ul style="list-style-type: none">Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">понеделник-петък от 8:30 до 17:00 часа 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 ЦАОнашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАОтелефонна връзка на място в ЦАО 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"> • мека мебел, маса и пособия за попълване на документи • подходящо осветление и температура • телефони с вътрешна линия • 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"> • на интернет страницата ни https://lovech.iag.bg/ • на място в ЦАО
<ul style="list-style-type: none"> • Съдействие на място в ЦАО ще получите от: 	<p>Нашите служители в ЦАО 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 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 20 минути • за писмени запитвания - до 5 работни дни
<ul style="list-style-type: none"> • Бързо обслужване 	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ще 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 ЦАО 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

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

На място в ЦАО:

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

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

Пишете ни:

Вашите сигнали,
предложения или жалби
ще получат обективен
отговор

Може да ги подадете:

- на пощенски адрес: п.к. 5500 гр. Ловеч ул. „Търговска“ № 56
- на електронен адрес: ruglovetch@iag.bg
- чрез Система за сигурно електронно връчване
- на място в ЦАО

Обадете ни се:

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

- За връзка с ЦАО: **068/603823***

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

Информация за Вашата удовлетвореност:

Всяка година до 1 април в „Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите“ с:
сайта на РДГ Ловеч, 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

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

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед №РДГ05-93/26.04.2024г. на директора на РДГ Ловеч .