



**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ  
ЛЕСОЗАЩИТНА СТАНЦИЯ – ПЛОВДИВ**

4017 Пловдив, ул. "Славянска" №82 .  
тел./fax+359 32 628 816



Утвърдил:

Директор ЛЗС-Пловдив: /п/  
инж. П.Дерменджиев  
04.04.2024 г.

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)	
• Лесен достъп с обществен транспорт до ЛЗС-Пловдив	ЛЗС-Пловдив: гр.Пловдив, ул.„Славянска“ № 82, п.к.4017 • спирка „Чайка фарма“ автобусни линии № 9,18,24, 29, 44 • спирка „Лаута“: автобусни линии № 9,18,24, 29, 44
• Паркиране	• Безплатен паркинг срещу входа на станцията
• Удобно работно време	• от 8:30 до 17:30 часа в делнични дни без прекъсване
• Указателни табели за лесно и бързо ориентирани за:	• работното време • етаж 1 • информация за услугите
• За клиенти със специфични потребности:	• осигурен е адаптиран достъп до ЛЗС-Пловдив чрез позвъняване • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЛЗС-Пловдив • телефонна връзка на място в ЛЗС-Пловдив за получаване на информация и оказване на съдействие от служителите на специализираната администрация
• В ЦАО на Ваше разположение са:	• маса, стол и пособия за попълване на документи • подходящо осветление и температура • телефони с вътрешна линия • безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
• Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	• любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
• Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни - <a href="https://lzsplovdiv.iag.bg/data/news/18275/service.pdf">https://lzsplovdiv.iag.bg/data/news/18275/service.pdf</a> • на място в ЛЗС-Пловдив: • на хартиен носител: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
• Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашият служител в ЛЗС-Пловдив и/или нашите експерти, които: • 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"> <li>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>за писмени запитвания - до 5 работни дни</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Бързо обслужване</li> </ul>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ще приемем Вашите документи</li> <li>ще Ви предоставим готовите документи, за изпълнението на която услуга сте предварително уведомени на посочените от Вас координати</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ще ви обслужим само на едно гише</li> </ul>	<p>В ЛЗС-Пловдив няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>да посещавате повече от едно гише</li> <li>да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Електронно подаване на документи</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>може да заявите извършването на услуга, да изпратите сигнал, запитване, уведомление и др. Ще получите отговор по заявления от вас начин на електронна поща: <a href="mailto:lzsplovdiv@iag.bg">lzsplovdiv@iag.bg</a></li> </ul>

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

**На място в ЛЗС-Пловдив**

<ul style="list-style-type: none"> <li>Стараме се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>обърнете се към служителят ни в ЛЗС-Пловдив</li> <li>поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса</li> <li>при необходимост се обърнете към директора на ЛЗС-Пловдив</li> </ul>
---	--

**Пишете ни**

<ul style="list-style-type: none"> <li>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</li> </ul>	<p>Може да ги подадете:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>почтенски адрес: п.к. 4017, гр. Пловдив, ул. „Славянска“ № 82</li> <li>електронен адрес: <a href="mailto:lzsplovdiv@iag.bg">lzsplovdiv@iag.bg</a></li> <li>в обозначената кутия в ЛЗС-Пловдив</li> <li>на място в ЛЗС-Пловдив кабинет „Технически сътрудни“</li> </ul>
--	---

**Обадете ни се**

<ul style="list-style-type: none"> <li>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</li> </ul>	<p>За връзка с ЛЗС-Пловди: 032/ 62 88 16*</p> <p>г-жа Йорданка Янева email: <a href="mailto:lzsplovdiv@iag.bg">lzsplovdiv@iag.bg</a></p>
---	--

**Информация за Вашата удовлетвореност**

<ul style="list-style-type: none"> <li>Всяка година до 1 април в рубрика „Административно обслужване“ ще намерите публикуван</li> </ul>	<p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка</li> <li>резултатите от измерването на удовлетвореността Ви</li> <li>предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване</li> </ul>
---	---

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

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