



**МЗХ - ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК "ПЕРСИНА"**

5930 Белене, ул. „Персин” № 5, тел.: 0658 32684

www.persina.bg; persina@abv.bg

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимента да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване



Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

• Лесен достъп и до служебните помещения за административно обслужване	
<i>Лесен достъп до административната сграда</i>	На официалната интернет страница на ДПП „Персина“, на адрес https://persina.bg/contact-us , се поддържа актуална информация за достъпа до административната сграда на Дирекцията, включително карта с местонахождението. Осигурен е достъп до сградата за хората с увреждания и специфични потребности.
<i>Работно време</i>	Всеки работен ден от 8:00 до 17:00 часа, с обедна почивка от 12:00 до 13:00 часа
<i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</i>	За работното време Информация за предоставяните услуги
<i>В административната сграда на Ваше разположение са:</i>	<ul style="list-style-type: none">• столове, плот и пособия за попълване на документи• питейна вода• безплатен Интернет• възможност за ползване на санитарен възел
• Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
<i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:</i>	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение• при спазване на конфиденциалност
<i>Информация за услугите ни ще намерите:</i>	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни https://persina.bg/ в раздел „Административно обслужване“• на място в офиса на ДПП „Персина“• в Административния регистър
<i>Безплатна интернет връзка</i>	В административната сграда е предоставена възможност за безплатна интернет връзка, при осигурена техническа възможност
<i>Съдействие на място в ДПП „Персина“ ще получите от:</i>	<ul style="list-style-type: none">• нашите служители в Дирекцията, които:

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването и ще Ви предоставят необходимата информация ➤ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
<i>При контактите Ви с ДПП „Персина“</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Нашите служители ще се легитимират, както на място, така и по телефона, със своето име, длъжност и администрация; • Ще Ви обслужват любезно, с уважение и търпение, равнопоставено, на разбираем език, с лична ангажираност към проблема Ви и навреме, при осигуряване на конфиденциалност и защита на личните Ви данни и всяка защитена от закон информация; • Приоритетното ни внимание е към потребителите пред друга служебна заетост.
<i>За да Ви бъдем максимално полезни, насърчаваме:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Взаимното уважение при комуникацията между служителите и клиентите на Дирекцията; • Да съобщавате за всяка корупционна практика; • Да предоставяте своевременно пълна и точна информация.
<ul style="list-style-type: none"> • Предимства на обслужването 	
<i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:</i>	<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
<i>Ще Ви обслужим само на едно гише</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Административното обслужване на клиенти, независимо от вида на административната услуга, се осъществява чрез деловодството.
<i>Образци и/или формуляри</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Формулярите ни са безплатни; • Максимално опростени в рамките на нормативните изисквания; • Могат да бъдат изтеглени електронно (Заявление за ЗДОИ)
<i>На място в ДПП „Персина“ може да подадете Вашите заявления, искания, предложения, сигнали и жалби, свързани с дейността на Дирекцията, както и :</i>	<ul style="list-style-type: none"> • на пощенски адрес: гр. Белене 5930, ул. Персин № 5 • на електронна поща: persina@abv.bg • Чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) https://edelivery.egov.bg/

Хартата на клиента е приета на 12.01.2024 г.

Последна актуализация 15.04.2024 г.

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