



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ЛЕСОЗАЩИТНА СТАНЦИЯ – СОФИЯ**

София, ул. „Шосе Банкя“ № 3, п. код 1331, тел/факс +359 2 988 53 01, e-mail lzsofia@iag.bg



УТВЪРЖДАВАМ: (п)

ИНЖ. ВЕНЦИСЛАВ ГЕОРГИЕВ

ДИРЕКТОР ЛЗС СОФИЯ

02.05.2024 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)	
<ul style="list-style-type: none">• Лесен достъп с обществен транспорт до ЛЗС София	<p>ЛЗС София: гр. София, ул. „Шосе Банкя“ № 3, п. к. 1331</p> <ul style="list-style-type: none">• спирка „кв. Република“, автобусни линии №47, №49 и №54
<ul style="list-style-type: none">• Паркиране	<ul style="list-style-type: none">• Безплатен паркинг срещу входа на станцията
<ul style="list-style-type: none">• Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">• от 8:30 до 17:00 часа в делнични дни без прекъсване
<ul style="list-style-type: none">• За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• осигурен е адаптиран достъп до ЛЗС София чрез позвъняване• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЛЗС София• телефонна връзка на място в ЛЗС София за получаване на информация и оказване

	на съдействие от служителите на специализираната администрация
• В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> • 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 обслужват	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
• Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни - https://lzssofia.com • на място в ЛЗС София • на хартиен носител: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
• Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<p>Нашият служител в ЛЗС София 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 обслужването
Предимства на обслужването	
• 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
• Бързо обслужване	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи, за изпълнението на която услуга сте предварително уведомени на посочените от Вас координати

<ul style="list-style-type: none"> • Ще ви обслужим само на едно гише 	<p>В ЛЗС София 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
<ul style="list-style-type: none"> • Електронно подаване на документи 	<ul style="list-style-type: none"> • може да заявите извършването на услуга, да изпратите сигнал, запитване, уведомление и др. Ще получите отговор по заявления от вас начин на електронна поща: lzssofia@iag.bg

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

На място в ЛЗС София

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

Пишете ни

<ul style="list-style-type: none"> • Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор 	<p>Може да ги подадете:</p> <ul style="list-style-type: none"> • пощенски адрес: п.к. 1331, гр. София, ул. „Шосе Банка“ №3 • електронен адрес: lzssofia@iag.bg • в обозначената кутия в ЛЗС София • на място в ЛЗС София, кабинет „Технически сътрудник“
--	---

Обадете ни се

<ul style="list-style-type: none"> • Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате 	<p>За връзка с ЛЗС София: 02/988 53 01*</p> <p>г-жа Мелят Рамаданова</p> <p>email: lzssofia@iag.bg</p>
---	---

Информация за Вашата удовлетвореност

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

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

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