

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ



ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ - СОФИЯ

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 ЦАО	гр.София, бул.„Искърско шосе“ № 5, ет. 2, п.к.1528 <ul style="list-style-type: none">• С трамвай: линии № 20, 22, 23 спирка „бул. Кръстьо Пастухов“• С автобус: линия № 10, 14, 88, 604 спирка „бул. Кръстьо Пастухов“• С метро: метростанция „Искърско шосе“
• Паркиране	<ul style="list-style-type: none">• ЦАО на ГСС-София – възможност за безплатен паркинг
• Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">• от 8:00 до 16:30 часа в делнични дни без прекъсване
• Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гише за заявяване и получаване на документи• информация за услугите
• За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО: инсталирана е домофонна система и табло с информация за контакти с ЦАО на ГСС-София на входа на сградата• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО

<ul style="list-style-type: none"> • В ЦАО на Ваше разположение са: 	<ul style="list-style-type: none"> • столове, бюро и пособия за попълване на документи • подходящо осветление и температура • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна • 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://gsssofia.iag.bg • от регистъра на Административните услуги (ИИСДА) • 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 10 минути • за писмени запитвания - до 5 работни дни
<ul style="list-style-type: none"> • Бързо обслужване 	<p>В рамките на 10 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

Пишете ни:

Вашите сигнали,
предложения или жалби
ще получат обективен
отговор

Може да ги подадете:

- на пощенски адрес: п.к. 1528, гр. София, бул. „Искърско шосе“ № 5
- на електронен адрес: gsssofia@iaq.bg
- по електронен път чрез [Системата за сигурно електронно връчване](#) (ССЕВ)
- на място в ЦАО

Обадете ни се:

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

- За връзка с ЦАО: 02/9789262

** Телефонът е стационарен, платен съгласно тарифата на оператора, който потребителят използва*

Информация за Вашата удовлетвореност:

Всяка година до 1 април в
сайта на ИАГ, рубрика
„Административно
обслужване“, ще
намерите публикуван

„Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите“ с:

- 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 № 07-07/ 19.04.2024 г. на директора на ГСС-София.