



ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ  
ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК „ШУМЕНСКО ПЛАТО“

9700 гр. Шумен, общ. Шумен, обл. Шумен, идентификатор 83510.87.4, лесопарк „Кьошкове“; пощ. кутия 29  
тел.: 054/ 800-765 ; e-mail: [office@shumenskoplato.bg](mailto:office@shumenskoplato.bg), [shplato@hotmail.com](mailto:shplato@hotmail.com)

УТВЪРДИЛ: .....  
*[Signature]*

ДИРЕКТОР ДПН „ШУМЕНСКО ПЛАТО“  
ИНЖ. КРАСИМИР ХРИСТОВ



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

05.09.2022 г.

ГР. ШУМЕН

Съобразяване с мненията и препоръките към качеството на административното обслужване;

**От клиентите очакваме да получим:**

- Уважение и толерантност;
- Внимание и любезно отношение към другите клиенти;
- Спазване на уговорените със служителите срещи;
- Предоставяне на допълнителна информация, ако е необходимо;
- Навременно уведомяване за промени в обстоятелствата (ако настъпят такива), свързани сиск за административна услуга;
- Предоставяне на пълна и точна информация.

**Общи отговорности:**

Можем да си помогнем за изграждането на приятна атмосфера чрез взаимно уважение, внимание и търпение.

**Можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:**

- като ни посетите или ни пишете на адреса на Дирекция на природен парк „Шуменско плато“ в гр. Шумен , Лесопрак „Къошкове“, п.к. 29 и в Информационния център на парка .
- като се свържете с нас на следния телефон: 054/800 765;
- информация можете да получавате всеки работен ден от 8,30 до 17.00 часа.
- Обедната почивка на служителите е от 12.30 до 13.00 часа;
- подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите на Интернет адрес: [shumenskoplato.bg](http://shumenskoplato.bg)

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари като:

- се обадите по телефона, или из pratите Вашето писмо;
- из pratите Вашето писмо на адрес: гр. Шумен Лесопрак „Къошкове“, п.к. 29 до Директора на Дирекция на ПП "Шуменско плато";

- Да получават лесен достъп до информация;
- Експертите в Дирекцията да са добре осведомени и отзивчиви;
- Атмосферата в работните помещения да бъде приятна.

**Основните цели, които си поставяме са:**

- Подобряване степента на достъп до услуги и подробно информиране на клиентите за правата им и за видовете административни услуги, които могат да получат;
- Високо качество на предоставяните услуги и съкращаване на времето за получаването им;
- Постигане на прозрачност и отзивчивост, както и осигуряване на възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- Насърчаване на клиентите да изказват мнението си за получаваните от тях услуги.

Желанието на администрацията на парка е да предостави възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нуждае от помощта й. Тя ще възприема препоръките, свързани с подобряване качеството на обслужване на клиентите.

**Отговорностите ни към клиентите са:**

- Професионализъм и уважение;
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства;

лесно достъпна - из pratete Ваш сигнал на адреса на Дирекцията до директора. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 30 работни дни от получаването й. Ако не можем да отговорим в посочения срок, ще Ви уведомим защо. Ще Ви съобщим, ако е необходимо да направите нещо допълнително и кога да очаквате пълен отговор от нас.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари, сигнали и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения.

Правилник за дейността на ДПП „Шуменско плато“

От своя страна ние се ангажираме да се съобразяваме с Вашите права, посочени в цитираните документи. За постигането на добри резултати, очакваме от Вас да спазвате възложените Ви с тях задължения.

## А Н К Е Т А

### Относно взаимодействието на служителите на ДПП "Шуменско плато" с граждани

#### **1. С какво ниво на администрация в ДПП „Шуменско плато“ осъществихте контакт?**

- Технически персонал (счетоводител)
- Експертно ниво (Експерти)
- Ръководно ниво (Директор)
- Други

#### **2. Колко често ползвате услугите на ДПП „Шуменско плато“?**

- Един два пъти годишно
- Няколко пъти годишно
- Всеки месец
- Много често

#### **3. Лесно, ли намерихте компетентните по вашия въпрос служители в ДПП „Шуменско плато“?**

- Да.
- Не, бях препращан от служител на служител.
- Не, трудно
- Друго.....моля, дайте подробности.

#### **4. Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите в ДПП „Шуменско плато“ за бързо решаване на Вашия проблем?**

- Да, служителят се отнесе коректно и своевременно извърши нужните действия.
- Да, служителят направи нужните разяснения и помогна за отстраняването на допуснатите пропуски.
- Не, служителят работеше мудно и не се отнесе с нужното внимание
- Не, отношението на служителя бе подчертано нелюбезно и пренебрежително.

**6. Какво според Вас поражда корупцията?**

- Прекалено сложни изисквания за регистрация.
- Създаване на формални пречки от страна на служители.
- Друго ..... (моля, уточнете)

**7. Ако станете свидетел на даден или приет подкуп как бихте реагирали?**

- Ще информирам ръководството на ДПП „Шуменско плато“
- Ще информирам Комисията за координация на работата по борбата с корупцията.
- Ще информирам медиите.
- Ще информирам следствието или прокуратурата
- Няма да реагирам

**8. При отговор "няма да реагирам" на предходния въпрос, моля посочете причините, поради които няма да подадете сигнал:**

- Според мен подаването на сигнала няма да има ефект.
- Ще ми отнеме много време.
- Считам, че докладването на случай на корупция може да има негативни последици за мене.
- Друго ..... (моля, уточнете)

**9. В качеството си на какъв ползвате услугите на администрацията?**

- Физическо лице
- Представител или служител на юредическо лице.

Ако Ви е поискан подкуп, моля посочете името и длъжността на служителя, както и службата в която работи.

Ако желаете да бъдат предприети конкретни мерки по проверка на посочения от Вас служител, моля напишете трите си имена и адрес за кореспонденция.

Благодарим Ви за участието!