

Приложение към Заповед № .....

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**  
**И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**В**  
**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – ВАРНА**

Варна, 2019 г.

**Регионална дирекция по горите – Варна /РДГ/** е структура на Изпълнителната агенция по горите за провеждане на държавната политика в областта на горите и ловното стопанство. Регионалната дирекция по горите е подчинена непосредствено на Изпълнителната агенция по горите.

Регионалната дирекция по горите осъществява координация и контрол по изпълнение на дейностите на ДГС и ДЛС, контролира и консултира изпълнението на дейностите в горския фонд - собственост на физически, юридически лица и общини.

Дейността на дирекцията се осъществява на **основата на принципите:** законност; откритост и достъпност; отговорност и отчетност; ефективност; субординация и координация; предвидимост; обективност и безпристрастност. Следвайки тези принципи и нормите, заложиени в Хартата на основните права на Европейския съюз, сме разработили Харта на клиента на Регионална дирекция по горите, с която сме поставили следните цели:

**1. Да подобрим достъпа до административни услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това от къде и как можете да получите съответните административни услуги.**

**Вие можете да се свържете с нас, да получите информация и подадете Вашите заявления, като:**

- Ни посетите на място, всеки работен ден от 08:30 до 17:00 часа, с прекъсване за обедна почивка от 12:30 до 13:00 часа в административната сграда на РДГ – Варна, находяща се в гр. Варна, ул. „Радко Димитриев“ № 10, където наш служител ще Ви предостави ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за всички предоставяни административни услуги, за движението на подадените от Вас заявления, за различните комуникационни средства и начини, които може да използвате за достъп до администрацията;

- ни пишете на адреса на Регионална дирекция по горите – Варна: гр. Варна 9000, ул. „Радко Димитриев“ № 10

- използвате телефоните на дирекцията:  
052/69 29 30;

- заявите устно административна услуга, като за целта се попълва протокол, съгласно приложение №1;

- попълните заявление за производство по комплексно административно обслужване, съгласно приложение №2;

- изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис на e-mail: [rugvarna@iag.bg](mailto:rugvarna@iag.bg);

- изпратите Вашето писмо на e-mail: [rugvarna@iag.bg](mailto:rugvarna@iag.bg);

Вие може да получите документа от заявена административна услуга чрез лицензиран пощенски оператор, на гише или по електронен път, независимо от формата и начина на заявяване.

Улеснили сме достъпа за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме осигурили възможност за предоставяне на исканите от Вас административни услуги.

**2. Да постигнем високо качество на предоставяните услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват.**

За да постигнем тези цели, изпълняваме общите стандарти за административно обслужване:

- Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите;
- Конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси;
- Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения;
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител;
- Прозрачност на административното обслужване;
- Коректност относно спазването на сроковете за извършване на всяка административна услуга;
- Разнообразни и достъпни начини за предоставяне на Вашите мнения, коментари, предложения, оплаквания и похвали на административното обслужване.

Приели сме и собствени стандарти за административно обслужване:

- Постигане на професионализъм в работата;
- Безпристрастност, обективност и честност при извършване на административната услуга;
- Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
- Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им;
- Спазване разпоредбите на Закона за защита на личните данни;
- Стремение към търсене на оптимално и законосъобразно решение на проблема на потребителя;
- Измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане на действия за повишаване на качеството на услугите.

**3. Да намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги, като прилагаме комплексно административно обслужване и облекчим максимално административните процедури.**

За всяка административна услуга, която извършваме, Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт с приложени към него образци. В този стандарт сме посочили нормативната уредба на административната услуга, информирали сме Ви към кое административно звено следва да се обърнете, какви документи трябва да представите и какъв е нормативно установения срок, след изтичането на който ще получите исканата от Вас услуга. Необходимо е да знаете предварително, че времето, определено от служителите за отстраняване на непълноти и неточности по предоставената от Вас документация, не се включва в срока, определен в тези стандарти за извършване на съответната административна услуга.

Предоставяме Ви:

- списък на наименованията на административните услуги, предоставяни от дирекцията в съответствие с Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) приложение № 3.

**4. Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.**

**Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари, което ще окаже влияние в посока подобряване на обслужването като:**

- се обадите на тел. 052/69 29 30 или изпратите Вашето писмо на факс 052/69 29 29;
- изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Варна 9000, ул. "Радко Димитриев" № 10
- дойдете лично в сградата на Регионална дирекция по горите;
- изразите мнение на e-mail: [rugvarna@iag.bg](mailto:rugvarna@iag.bg)
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в дирекцията, предложенията Ви за подобряването му в специално поставена пред деловодството на РДГ книга за мнения и коментари.
- попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме в деловодството на РДГ съгласно приложение № 4.

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали чрез каналите за достъп.

И тъй като с Вас сме партньори в процеса на изграждане на ефективна администрация, се надяваме да проявите своята гражданска позиция и да поемете Вашите ангажименти към нас:

- да ни предоставяте своевременно пълна информация за услугата, която желаете;
- да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи;
- да ни уведомявате за настъпили промени в обстоятелствата;
- да поставяте точно формулирани искания;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за качеството на услугите, които Ви предоставяме.

#### **5. Да постигнем ефективен резултат и качество на административното обслужване при минимален разход на финансови средства и човешки ресурси.**

По-голямата част от предоставяните административни услуги Регионална дирекция по горите са безплатни. На гражданите и юридическите лица се предоставя информация за таксите на административните услуги и начините за тяхното плащане.

Периодично се извършва анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини на плащане.

#### **Важно е да се знае:**

- Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя - име и адрес за обратна кореспонденция,
- Администрацията на Регионална дирекция по горите си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията и нейните служители;

- На искания за информация, които не изискват експертен отговор, ще получите отговор в срок до 7 дни. Предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън нашите правомощия, ще насочим към съответната администрация в срок от 3 дни, като се ангажираме да Ви информираме писмено за това;

- Сигнали и предложения се разглеждат най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях се съобщава в 7-дневен срок от постановяването му. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът на вземане на решение може да бъде продължен до 6 месеца (вкл. вече изтеклите 2 месеца) при предложение и до 1 месец - при сигнал, за което писмено ще Ви уведомим;

- Вашият сигнал за незаконни или неправилни, пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, както и сигнали по повод качеството на предоставяните административни услуги, може да изпратите по начините посочени в рубриката „АНТИКОРУПЦИЯ" в официалната интернет страница на Регионална дирекция по горите.

Ние работим в услуга на обществото. В условията на бързоразвиваща се администрация, дирекцията реагира адекватно с минимизиране на рисковете, служителите изпълняват добросъвестно служебните си задължения с цел постигане на висококачествено административно обслужване и удовлетворяване на потребностите.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове.

Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване, както и образците на документи към тях, са публикувани на официалната интернет страница на дирекцията в рубриката „Документи/Други”. Те са на разположение на потребителите и на хартиен носител в деловодството на дирекцията.

Периодично Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване ще се актуализират, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

Основните нормативни актове, свързани с дейността на Регионална дирекция по горите, са:

- АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС
- ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАЦИЯТА
- ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ НАРУШЕНИЯ И НАКАЗАНИЯ
- ЗАКОН ЗА ГОРИТЕ
- ЗАКОН ЗА БИОЛОГИЧНОТО РАЗНООБРАЗИЕ
- ЗАКОН ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ
- ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ
- ЗАКОН ЗА ЗАЩИТЕНИТЕ ТЕРИТОРИИ
- ЗАКОН ЗА ЛЕЧЕБНИТЕ РАСТЕНИЯ
- ЗАКОН ЗА ЛОВА И ОПАЗВАНЕ НА ДИВЕЧА
- ЗАКОН ЗА ОПАЗВАНЕ НА СЕЛСКОСТОПАНСКОТО ИМУЩЕСТВО
- ЗАКОН ЗА ПЧЕЛАРСТВОТО
- ЗАКОН ЗА РИБАРСТВОТО И АКВАКУЛТУРИТЕ
- УСТРОЙСТВЕН ПРАВИЛНИК НА РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ



Приложение № 1

## ПРОТОКОЛ

Днес, ..... служителят .....  
На длъжност .....

*На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят*

.....  
с постоянен адрес или настоящ адрес: гр./с. ...., ул. (ж.к.)  
.....  
тел. ...., факс .....  
електронна поща .....

*устно заяви искане за:*

.....  
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....  
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

**Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:**

.....,  
като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка

**Лично от звеното за административно обслужване**

**По електронен път на електронна поща**

**Др.**

*Длъжностно лице:* .....

(подпис)

*Заявител:* .....

(подпис)

ЗАЯВЛЕНИЕ

От .....  
постоянен или настоящ адрес: гр./с. ....,  
ул. (ж.к.) .....  
тел. ...., факс .....  
електронна поща .....

Моля, да бъде образувано производство за предоставяне на

.....  
.....  
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

.....  
(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

- 1.....
- 2.....

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

**Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:**

.....,  
като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка

**Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган**

**По електронен път на електронна поща**

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.
- Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Гр./с. ....

Подпис: (.....)

СПИСЪК НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РДГ, В  
СЪОТВЕТСТВИЕ С РЕГИСТЪРА НА УСЛУГИТЕ В ИНТЕГРИРАНАТА  
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

1. Издаване на удостоверение за регистрация на производствена марка
2. Издаване на решения за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара
3. Издаване на решения за предварително съгласуване промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара
4. Издаване на удостоверение за регистрация на горски разсадници за производство на посадъчен материал
5. Утвърждаване на горскостопанска програма
6. Издаване на разрешение за провеждане на организирани обществени или спортни мероприятия в горските територии
7. Първоначална заверка на дневник на обект, в който постъпва, преработва се или се експедира дървесина
8. Издаване на протокол за оценка на ловни трофеи
9. Съгласуване на технологични планове за временен склад
10. Разрешение за движение на товарни моторни превозни средства по горски пътища
11. Предоставяне на достъп до обществена информация
12. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ
13. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)
14. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)





Приложение № 4

АНКЕТНА КАРТА  
ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА  
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

1. Досега използвали ли сте услугите на нашата администрация?
  - А. Да
  - Б. Не
  
2. Как оценявате бързината на обслужване при Вашето посещение в деловодството на РДГ?
  - А. Много доволен
  - Б. Доволен
  - В. Недоволен
  
3. До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив към Вас?
  - А. Служителят беше много любезен
  - Б. Служителят беше любезен и учтив
  - В. Служителят не беше любезен и учтив
  
4. До каква степен сте доволни от възможността за използване на различни канали за достъп до административните услуги, предоставяни от РДГ?
  - А. Голяма
  - Б. Средна
  - В. Ниска
  
5. Намирате ли бързо и лесно информацията, която Ви е необходима на нашия сайт?
  - А. Да
  - Б. Не винаги
  - В. Не

6. До каква степен сте удовлетворени от сроковете, в които Ви се предоставят услугите?

- А. Напълно
- Б. От части
- В. Не ме удовлетворяват

7. До каква степен считате, че цената, която заплащате за услугата заслужава стойността си?

- А. Цената ме удовлетворява
- Б. Цената не ме удовлетворява
- В. Услугата е безплатна

8. Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае най-много от подобрене?

- А. Достъп до информация
- Б. Качество на предоставяната информация
- В. Отношение на служителите към Вас
- Г. Друго