



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - КЮСТЕНДИЛ**

2500, Кюстендил, бул. България № 33, тел. 078550510, факс: 078550512, e-mail: rgkustendil@iaz.bg

Приложение към Заповед № РД-05-70/19.03.2019 г.

УТВЪРЖДАВАМ
ДИРЕКТОР:
/ИНЖ.ЗДРАВЧО ТОДОРОВ/



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

**КЮСТЕНДИЛ
2019 год.**

Регионална дирекция по горите Кюстендил е структура на Изпълнителната агенция по горите (ИАГ).

Регионална дирекция по горите Кюстендил осъществява функциите на ИАГ в определения ѝ район на дейност. РДГ-Кюстендил е на пряко подчинение на ИАГ и е администрация, която подпомага осъществяваната държавната политика в областта на обществените отношения, свързани с контрола, опазването, стопанисването и ползването на горските и територии и ловното стопанство в Република България, с цел гарантиране на многофункционално и устойчиво управление на горските екосистеми в съответствие с действащото законодателство.

Дейността на Регионалната дирекция 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, заложи в Хартата на основните права на Европейския съюз, сме разработили Харта на клиента на Регионална дирекция по горите Кюстендил, 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 **8.00 до 17.00 часа, без прекъсване**, в сградата на Регионална дирекция по горите Кюстендил, 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 Кюстендил:

гр. Кюстендил 2500, бул. "България" № 33

- използвате телефоните на Регионалната дирекция:

078/ 55-05-10 и 078/ 55-05-12;

- 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 електронна поща: rukustendil@iaq.bg;

- изпратите Вашето писмо на електронна поща: rukustendil@iaq.bg

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

Улеснили сме достъпа за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме изградили рампа за достъп до сградата.

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;
- Стремех 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 кои специалисти 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.

За някои от административните услуги е създадена възможност заявленията и изискваните документи да се подават чрез офисите на регионална дирекция по горите в гр. Дупница и гр. Перник.

Предоставяме Ви:

- списък с адресите на офисите на Регионална дирекция по горите Кюстендил, приложение № 3;
- списък на наименованията на административните услуги, предоставяни от Регионална дирекция по горите Кюстендил в съответствие с Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) приложение №4.

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. 078/55-05-10 или изпратите Вашето писмо на факс . 078/55-05-12;
- изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Кюстендил 2500, бул. "България" № 33
- дойдете лично в сградата на Регионална дирекция по горите Кюстендил;
- изразите мнение на електронна поща: rugkustendil@iag.bg
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в дирекцията, предложенията Ви за подобряването му и го пуснете в специално поставена в сградата на дирекцията **Кутия за мнения и коментари**;
- попълните **Анкетната карта** за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме в сградата, съгласно **приложение №5**.

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 от Регионална дирекция по горите Кюстендил 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 Кюстендил 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 Кюстендил.

Ние работим в услуга на обществото. В условията на бързоразвиваща се администрация, агенцията 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 подзаконови нормативни актове.

Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване, както и образците на документи към тях, са публикувани на официалната интернет страница на Регионалната дирекция в рубриката „Документи/Приложения“. Те са на разположение на потребителите и на хартиен носител в деловодството на Регионална дирекция по горите Кюстендил.

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 Кюстендил, 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 ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ КЮСТЕНДИЛ

ПРОТОКОЛ

Днес..... служителят.....

На длъжност

в отдел на дирекция

На основание чл.20, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

.....

с постоянен 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)

ДО
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ
ПО ГОРИТЕ
КЮСТЕНДИЛ

ЗАЯВЛЕНИЕ

От
с 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 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.**

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
С АДРЕСИТЕ НА ОФИСИТЕ НА
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ КЮСТЕНДИЛ**

<u>ОФИС на РДГ- Кюстендил</u>	<u>Номер на телефон, факс</u>	<u>Електронна поща</u>	<u>АДРЕС на офис</u>
<u>Офис Дупница</u>	0884 474 788	rugkustendil_dp@abv.bg	Гр. Дупница, пл. Свобода №1, Сградата на община ет. 3, стая 65
<u>Офис Перник</u>	0889 318 009	rugkustendil_pk@abv.bg	Гр. Перник 2300, пл. Кракра Пернишки №1, Синдикален дом, ет.6, стая 609

СПИСЪК
НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ КЮСТЕНДИЛ

✓ Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга

✓ Издаване на удостоверение за регистрация на производствена марка

✓ Издаване на решения за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара

✓ Издаване на решения за предварително съгласуване промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара

✓ Издаване на удостоверение за регистрация на горски разсадници за производство на посадъчен материал

✓ Предоставяне на достъп до обществена информация

✓ Издаване на основен сертификат за идентификация на репродуктивен материал, добит от източници на посевен материал и насаждения за семепроизводство

✓ Утвърждаване на горскостопанска програма

✓ Издаване на разрешение за провеждане на организирани обществени или спортни мероприятия в горските територии

✓ Първоначална заверка на дневник на обект, в който постъпва, преработва се или се експедира дървесина

✓ Издаване на протокол за оценка на ловни трофеи

✓ Съгласуване на технологични планове за временен склад

✓ Разрешение за движение на товарни моторни превозни средства по горски пътища

✓ Утвърждаване на технологични планове за залесяване за горски територии частна собственост, както и при изпълнение на проекти за залесяване, финансирани със средства от фондовете на ЕС и по други международни програми

✓ Предоставяне на извадка от картни листове

✓ Предоставяне на извадка или данни от лесоустройствен и ловоустройствен проект, горскостопански планове и плановете за противопожарни дейности

✓ Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ

✓ Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)

✓ Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)

АНКЕТНА КАРТА

**За проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги,
предоставяни от РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ КЮСТЕНДИЛ**

1. Досега използвали ли сте услугите на нашата администрация?

- Да Не

2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

- Да Не

3. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

- Да Не

Ако сте отговорили с „НЕ“, моля да посочите какво бихме могли да подобрим с цел предоставяната информация да стане по-достъпна и пълна за Вас:

4. Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от вас услуга?

- Да Не

Ако сте отговорили с „НЕ“, моля да посочите кога и по повод на коя административна услуга не са спазени сроковете:

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

- Достъп до информация Качеството на предоставяната информация
 Онтонението на служителите към Вас Друго _____

Моля опишете

6. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява:

- Любезно отношение на служителите Компетентно отношение на служителите
 Предоставяне на услугите в срок
 Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота
 Друго. Моля, опишете: _____

7. Каква е общата Ви оценка за предоставяните административни услуги?

- Напълно съм доволен Посредствена
 Удоблетворителна Неприемлива

Моля да посочите какво според Вас е необходимо да се подобри в предоставяните от нас услуги:

Благодарим Ви за отделеното време и внимание! Ние искрено вярваме, че попълнените от Вас отговори ще допринесат за подобряване на качеството на предоставяните от нас услуги!

Тази анкетна карта е Приложение № 4 към Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Регионална дирекция по горите Кюстендил.