



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – БУРГАС



ЗАПОВЕД
№ РД 16 – 00041
гр. Бургас 17.03.2019 г.

На основание чл. 5, ал. 1, т. 17 от Устройствения правилник на регионалните дирекции по горите във връзка с чл. 21, ал. 1 от Наредба за административното обслужване, приета с ПМС № 246 / 13.09.2006 г. и писмо изх. № ИАГ – 4888 / 01.03.2019 г. на ИАГ София.

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в РДГ Бургас, съгласно приложение № 1 към настоящата заповед.
2. Хартата по т. 1 да се сведе до знанието на всички служители на РДГ Бургас и до Гургана Митева – младши експерт системен администратор за публикуването ѝ на интернет страницата на дирекцията.
3. Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на инж. Недко Недев – заместник – директор при РДГ Бургас.

ИНЖ. СТАНИМИР БОЖАНОВ
Директор





Приложение № 1

**ХАРТА НА КЛИЕНТА
И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ
В РДГ БУРГАС**

Бургас, 2019 г.



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – БУРГАС



Регионална дирекция по горите Бургас е администрация, осъществяваща държавната политика в областта на обществените отношения, свързани с контрола и опазването на горските територии и ловното стопанство в област Бургас, с цел гарантиране на многофункционално и устойчиво управление на горските екосистеми в съответствие с действащото законодателство.

Дейността на дирекцията се осъществява на основата на принципите: законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, обективност и безпристрастност. Следвайки тези принципи и нормите, заложи в Хартата на основните права на ЕС сме разработили Харта на клиента, 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 адрес: гр. Бургас, ул. „Иван Шишман“ № 8, ет. 4, всеки работен ден от 08:30 ч. до 17 ч., където ще Ви бъде предоставена 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 РДГ Бургас: гр. Бургас, ул. „Иван Шишман“ № 8, ет. 4;

- използвате телефона на дирекцията: 056/ 894370;

- попълните заявление за производство по комплексно административно обслужване, съгласно приложение № 1;

- изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис на e-mail: rugburgas@iag.bg;

- изпратите Вашето писмо на e-mail: rugburgas@iag.bg.

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

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 спазване на сроковете за извършване на всяка административна услуга;

- достъпни начини за предоставяне на Вашите мнения, коментари, предложения, оплаквания и похвали за административното обслужване.



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – БУРГАС



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;
- спазване на разпоредбите на Закона за защита на личните данни;
- стремеж към търсене на оптимално и законосъобразно решение на проблема на потребителя.

3. Да намалим личното Ви време и разходи 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 кой 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.

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 № 2.

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. 056/ 894 370 или изпратите Вашето писмо на факс 056/ 842 779;
- изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Бургас, ул. „Иван Шишман“ № 8, ет. 4;

- дойдете лично в сградата на РДГ Бургас;
- изразите мнение на e-mail: rugburgas@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 дирекцията кутия за мнения и коментари;

- попълните Анкетна карта за проучаване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме в дирекцията, съгласно приложение № 3.

И с оглед 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 услугите, която желаете;
- да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи;
- да ни уведомявате за настъпили промени в обстоятелствата;
- да поставяте точно формулирани искания.

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

По – голяма част от предоставяните административни услуги от РДГ Бургас са безплатни. На гражданите и юридическите лица се предоставя информация за таксите на административните услуги и начина за тяхното плащане.

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 за вземане на решение



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – БУРГАС



може да бъде продължен до 6 месеца – при предложение и до 1 месец – при сигнал, за което писмено ще Ви уведомим.

Всички стандарти за административно 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. Те са на разположение на потребителите и на хартиен носител в администрацията на дирекцията.

Основните нормативни актове свързани с дейността на РДГ Бургас са: Административнопроцесуален кодекс, Закон за администрацията, Закон за административните нарушения и наказания, Закон за горите, Закон за биологичното разнообразие, Закон за защита на личните данни, Закон за защитените територии, Закон за лечебните растения, Закон за лова и опазване на дивеча, Закон за рибарството и аквакултурите, Устройствен правилник на регионалните дирекции по горите.



Приложение № 1

ДО
ДИРЕКТОРА
НА РДГ БУРГАС

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 органа компетентен да издаде административния акт/

Във връзка с производството моля да бъдат издадени следните документи:

1.
2.

Заявявам желанието си издадения индивидуален административен акт да бъде получен:

- чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....
декларирам, че съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.
Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:
- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка

- лично от администрацията на дирекцията
- по електронен път на електронна поща

Приложени документи:

- Заявление по образец;
- 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
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ БУРГАС

1. Издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП2/
2. Предоставяне на достъп до обществена информация
3. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж /УП3/
4. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход /УП2/ и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ
5. Издаване на удостоверение за регистрация на производствена марка
6. Издаване на решения за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара
7. Първоначална заверка на дневник на обект, в който постъпва, преработва се или се експедира дървесина
8. Издаване на решения за предварително съгласуване промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара
9. Издаване на удостоверение за регистрация на горски разсадници за производство на посадъчен материал
10. Утвърждаване на горскостопанска програма
11. Издаване на разрешение за провеждане на организирани обществени или спортни мероприятия в горски територии
12. Издаване на протокол за оценка на ловни трофеи
13. Съгласуване на технологични планове за временен склад
14. Издаване на разрешение за движение на товарни моторни превозни средства по горски пътища.



АНКЕТНА КАРТА

за организацията на административното обслужване в РДГ Бургас
(Моля отбележете с „X“ вашият отговор)

1. Пол?
 Жена Мъж
2. Възраст?
 до 25 години; 41-55 години;
 25 – 40 години; над 55 години;
3. Считате ли, че ако имате познат служител в дирекцията ще бъдете обслужен по-добре?
/Моля подчертайте само един отговор/
 Да Не Отчасти
4. Служителите са компетентни, обясняват точно и ясно, обслужването е ефективно и сроковете се спазват
/Моля подчертайте само един отговор/
 Да Не Отчасти
5. Какво е Вашето мнение за административното обслужване в РДГ Бургас
/Моля подчертайте само един отговор/
 Улеснява гражданите;
 Затруднява гражданите;
 Подобрява качеството на услугите;
 Влошава качеството на услугите;
 Ограничават възможностите за проява на корупция;
 Друго, моля пояснете;
6. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?
 Да Не Не мога да преценя
7. Представената Ви информация в писмена форма – формуляри, указания, листовки е:
- Достъпна:
 Да Не Не мога да преценя
- Изчерпателна:
 Да Не Не мога да преценя
- Разбираема:
 Да Не Не мога да преценя
8. Информацията, която получихте от служителите в РДГ Бургас за административното обслужване е:
- Лесно разбираема:
 Да Не Не мога да преценя
- Изчерпателна:
 Да Не Не мога да преценя
- Точна:
 Да Не Не мога да преценя
9. Отношението на служителите в РДГ Бургас за административно обслужване към Вас е:
- Вежливо и внимателно:
 Да Не Не мога да преценя
- Отзивчиво към поставения от Вас проблем / запитване:
 Да Не Не мога да преценя
10. Спазват ли се законните срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?
 Да Не Не мога да преценя
11. Доволни ли сте от работното време на РДГ Бургас за административно обслужване?
 Да Не Не мога да преценя
12. Как бихте реагирал/а, ако станете свидетел на даден / приет подкуп или сте жертва на подобно отношение?
 Ще информирам началника на звеното за административно обслужване;
 Ще се обърна към медиите;
 Няма да реагирам;
 Ще реагирам по друг начин;
13. Вашите мнения и препоръки за подобряване на административното обслужване са:

Моля изпращайте ни Вашите отговори на e-mail: rug_burgas@mail.bg или попълнената анкетна карта поставете в кутията за сигнали, жалби и предложения на етаж 4 до входа на администрацията.

Благодарим Ви за участието!