



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТЕ, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ**  
**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ**  
**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - ШУМЕН**  
гр. Шумен, ул. "Любен Каравелов" № 28<sup>а</sup>, п. код 9700, тел. 054/800-703, факс 054/800-704

**УТВЪРДИЛ:**

**инж. ЕМИЛ ГЕЛОВ**

*Директор на РДГ Шумен*



## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**и**

**ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО  
ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - ШУМЕН**

Шумен 2019 г.

Регионалната дирекция по горите – Шумен 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.

Регионалната дирекция по горите е администрация, която подпомага директора при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административно обслужване на гражданите и юридическите лица.

При осъществяване на своята дейност администрацията се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация в рамките на своята компетентност.

Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване.

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

- 1. Да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;**
- 2. Постигане на високо качество на предоставяните услуги, чрез постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;**
- 3. Да намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;**
- 4. Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.**
- 5. Да предоставим възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни.**

Основните принципи, направляващи Дирекцията за постигане на добри практики при предоставянето на административни услуги чрез фокусиране върху качеството на обслужване са:

- ✓ равнопоставено, честно и любезно отношение към всички потребители;

- ✓ открито общуване и осигуряване на пълна информация, достъпна и разбираема за всички потребители;
- ✓ консултиране на всички заинтересовани страни и въвеждане на механизми за обратна връзка;
- ✓ съвместна работа и утвърждаване на партньорства за прилагане на комплексно административно обслужване.

РДГ Шумен поставя като приоритет в работата си удовлетвореността на общество от действията ѝ. Администрацията на дирекцията се стреми да осигури предоставянето на качествени услуги по отговорен, прозрачен и ефективен начин в контекста на административната реформа.

Предназначението на Хартата на клиента е да помогне на гражданите да се запознаят с функциите и услугите, предлагани от РДГ Шумен, със своите права, за да изискват по-добро и качествено обслужване и зачитането на интересите им от служителите.

С Хартата на клиента и стандартите за качество на административното обслужване си поставяме следните цели:

1. Да подобрим достъпа и качеството на административните услуги, като подробни Ви информираме за Вашите права, за това от къде и как можете да ги получите;

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- ✓ като ни посетите или ни пишете на адреса на Регионалната дирекция по горите в гр. Шумен, ул. "Любен Каравелов" № 28 а;
- ✓ можете да използвате и телефон на РДГ - 054 /800 703;
- ✓ 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 по всяко време чрез Интернет на адрес <http://www.shumen@iag.bg>.
- ✓ Да изпратите Вашето писмо на адрес гр. Шумен, ул. "Любен Каравелов" № 28 „а“ до Директора на Регионална дирекция по горите – Шумен;
- ✓ ние можем да приемем и регистрираме изпратен от Вас електронен документ, подписан с универсален електронен подпис на e-mail [rugshumen@iag.bg](mailto:rugshumen@iag.bg)
- ✓ Вие може да получите документа от заявената административна услуга на мястото където е заявена, по пощата, или по електронен път, независимо от формата и начина на заявяване.

2. Да постигнем по-високо качество на предоставените услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;

3. Да постигнем по-голяма прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре подготвени и информирани служители по време на целия процес на административно обслужване;

4. Постигане на добра комуникация по време на целия процес, като клиентите са информирани от служителите на какъв етап се намира поставения от тях въпрос.

5. Да работим за утвърждаване на принципите на комплексно административно обслужване при предоставяне на административните услуги.

Администрацията на дирекцията работи за прилагане на КАО, което ще доведе до повишаване ефективността на административните услуги, намаляване на административната тежест и така ще удовлетвори нуждите и очакванията на потребителите.

6. Да Ви насърчим да изкажете мнението си за получаваните от нас услуги. Искаме да предоставим възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни. Ние очакваме да изразите свободно Вашите мнения, предложения и коментари, което ще окаже влияние в посока подобряване на обслужването като се:

- обадите на тел. 054 800 703; или изпратите писмо на факс 054 800704;
- изпратите писмо на адрес: 9700 гр. Шумен, ул. „Любен Каравелов“ №28 „а“;
- изпратите писмо на e-mail [rugshumen@iag.bg](mailto:rugshumen@iag.bg);
- посетите ни лично в сградата на РДГ Шумен;
- изразите мнението си или коментар за организацията на административното обслужване в дирекцията и предложения за подобряването му и го пуснете в кутията, специално поставена на входа на дирекцията;
- попълните анкетна карта за удовлетвореността на потребителите на административни услуги;

***Важно е да знаете, че:***

- ✓ ***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 – Шумен 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 такъв до 7 дни. Предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън нашите правомощия, ще насочим към съответната администрация в срок до 3 дни, като се ангажираме да Ви информираме писмено за това;*
- ✓ *Сигнали и предложения се разглеждат най-късно в двумесечен срок от постъпването им. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за 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 ще Ви уведомим;*
- ✓ *Вашият сигнал за незаконни или неправилни, поразждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, както и сигнали по повод качеството на предлаганите административни услуги, може да изпратите по начините попосочени в рубриката „Антикорупция“ в официалната интернет страница на РДГ Шумен;*

✓

В РДГ Шумен звеното за административно обслужване е част от общата администрация, което:

- ✓ *предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;*
- ✓ *отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;*
- ✓ *разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административната услуги, жалба, протест или сигнал ; приема заявления и искания, жалби, сигнали и предложения;*
- ✓ *приема заявления и регулира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;*
- ✓ *дава информация за хода на преписката;*

- ✓ предоставя исканите документи;
- ✓ осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали и предложения;
- ✓ разяснява начина на плащане на заявената административна услуга;

Административно обслужване в РДГ Шумен се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти:

1. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в дирекцията носи отличителен знак и данни за имената, длъжността;
2. Служителите в РДГ Шумен се идентифицират чрез собствено и фамилното си име при водене на телефонни разговори;
3. Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
4. В служебните помещения където се осъществява административното обслужване са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

С оглед на функционалната си специфика, РДГ Шумен прилага собствени стандарти за качество на административно обслужване, а именно:

1. Професионализъм в работата;
2. Адаптивност;
3. Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – предприемане на бързи мерки за преодоляването им;
4. Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;

## **ПРИ НАС МОЖЕТЕ ДА ПОЛУЧИТЕ СЛЕДНИТЕ**

### **АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:**

- ❖ Първоначална заверка на дневник на обект, в който постъпва, преработва се или се експедира дървесина
- ❖ Издаване на удостоверение за регистрация на производствена марка
- ❖ Издаване на удостоверение за регистрация на горски разсадници за производство на посадъчен материал
- ❖ Издаване на решения за предварително съгласуване промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара

- ❖ Издаване на решения за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара
- ❖ Издаване на протокол за оценка на ловни трофеи
- ❖ Разрешение за движение на товарни моторни превозни средства по горски пътища
- ❖ Издаване на разрешение за провеждане на организирани обществени или спортни мероприятия в горските територии
- ❖ Съгласуване на технологични планове за временен склад
- ❖ Предоставяне на извлечение от картни листове;
- ❖ Предоставяне на извадка или данни от лесоустройствен, и ловоустройствен проект;
- ❖ Съгласуване на технологични планове на залесяване; .
- ❖ Утвърждаване на горскостопански планове , програми за гори, собственост на физически и юридически лица;
- ❖ Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП3);
- ❖ Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2);
- ❖ Уточняване на разлики между издадено удостоверение за доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ
- ❖ Предоставяне на достъп до обществена информация

Основните нормативни актове, свързани с дейността на РДГ Шумен са:

Административно процесуален кодекс Закона за горите

Закона за лова и опазване на дивеча

Закон за административните нарушения и наказания Закон за администрацията

Закон за достъп до обществена информация Закон за държавния служител

Закон за защита на личните данни

Закон за защита на класифицирана информация

Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност

Устройство правилник на Изпълнителната агенция по горите

Устройство правилник на Регионалните дирекции по горите

Наредба № 1 за контрола и опазването на горските територии

Наредба № 8 за сечите в горите

Наредба № 18 за инвентаризация и планиране в горските територии

Наредба № 4 за условията и реда за регистрация на горските разсадници, както и за производство на фиданки в горските разсадници – държавна собственост

Наредба № 2 за условията и реда за залесяване на горските територии и земеделски земи.

Настоящата харта на клиента е утвърдена със заповед № 9205-62/27.03.19 на  
Директора на РДГ Шумен и влиза в сила от същата дата.