



ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ-СОФИЯ  
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ гр. Смолян  
4700 гр. Смолян, ул. "Първи май" № 2, БУЛСТАТ 000615424

тел. 0301/67520, факс 63078, e-mail [rugsmolian@iag.bg](mailto:rugsmolian@iag.bg)

УТВЪРДИЛ,

ДИРЕКТОР РДГ:

(ИНЖ. ГЕОРГИ КИСЬОВ)



## ХАРТА НА КЛИЕНТА



Дата на приемане: 08.03.2019 г.

Дата на последна актуализация: *16.06.* 2022 г.

Приложение към Заповед № РД05-*240* от *16.06.* 2022 г. на директора на РДГ Смолян

Регионалната дирекция по горите – Смолян 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. С развитието на РДГ Смолян ние ще допълваме и коригираме Хартата, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

#### **1. Основните цели, които си поставяме са:**

- да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните 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;
- 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;
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.
- да предоставим възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни.
- да приветстваме мненията ви за това как да направим по-нататъшни подобрения.

#### **1.1. За постигането на тези цели нашите отговорности към Вас са:**

- да се държим професионално и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да Ви предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- да следим помещенията ни да са максимално безопасни за клиентите и служителите ни.

#### **2. Вие може да се свържете с нас, да получите информация и подадете Вашите заявления, по следния начин:**

- да ни посетите на място, всеки работен ден от 08.30 до 17.00 часа, без прекъсване в ЦАО на РДГ-Смолян, гр. Смолян, ул. „Първи май“ № 2, ет. 1, 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;

- да ни пишете на адреса на РДГ Смолян: гр. Смолян, ул. "Първи май" № 2
- да използвате телефоните на РДГ Смолян: 0301/67520
- да заявите устно административна услуга, като за целта се попълва протокол, съгласно приложение №1.
- да попълните заявление за производство по комплексно административно обслужване, съгласно приложение №2.
- да изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис на e-mail [rugsmolian@iag.bg](mailto:rugsmolian@iag.bg).
- да изпратите Вашето писмо на e-mail [rugsmolian@iag.bg](mailto:rugsmolian@iag.bg).

Вие може да получите документа от заявената административна услуга чрез 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 изградили рампа за граждани.

**3. За да постигнем високо качество на предоставяните услуги и осигуряване на добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват, изпълняваме общите стандарти за административно обслужване:**

- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаването на проблема на всеки потребител;
- Прозрачност на административното обслужване;
- Коректност относно спазване 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;
- Постигане на професионализъм в работата;
- Противодействие на корупционните прояви и други неправомерни действия;
- Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им;
- Спазване на разпоредбите на Закона за защита на личните данни;
- Стремж към търсене на оптимално и законосъобразно решение на проблема на потребителя;
- Измерване на удовлетвореността на потребителя на административни услуги.
- Да намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги, като прилагаме комплексно административно обслужване и облекчим максимално административните процедури.
- Да ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.
- Предоставяме Ви списък на наименованията на административните услуги, предоставяни от агенцията в съответствие с Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация/ИИСДА/, приложение №3.
- да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите;
- да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;
- да информират потребителите за възможността за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен, с платежна карта чрез терминално устройство ПОС и/или в брой; или чрез Портала за електронни плащания на интернет адрес <https://pay.egov.bg/>

- да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
- да не разкриват поверителна информация;
- да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване, като правят предложения и инициират прилагането на нови решения;
- да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
- да използват ясен и точен език;
- да се стремят потребителите да получат отговор на всички интересущи ги въпроси;
- да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
- да носят служебен бадж, да съобщават на клиента името и длъжността си, при телефонни обаждания – да съобщават названието на администрацията и да се представят;
- да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
- да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

За всяка 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.

#### **4. Ние очакваме от Вас:**

- да се отнасяте към нас с уважение. Няма да проявяваме търпимост към тормоз, заплахи или атаки. Ако се държите буйно или заплашително, можем да откажем да ви приемем и може да ви помолим да напуснете;
- да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- да идвате навреме за уговорените срещи;
- да ни давате повече информация, ако ви помолим за това;
- да ни уведомявате за промени в обстоятелствата при вас или при друг човек, за когото подавате молба;
- да ни давате пълна и точна информация навреме;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

#### **5. Общи отговорности:**

- Можем да си помогнем за изграждането на приятна атмосфера чрез взаимно уважение, внимание и търпение.
- В случаите, когато в приемната, има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителя ще продължи до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
- подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес <http://www.smolian.iag.bg>.

**6. Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари по някои от следните начини:**

- да се обадите на тел. 0301 67520;
- да изпратите Вашето писмо на адрес гр.Смолян, ул. "Първи май" № 2 до Директора на Регионална дирекция по горите – Смолян
- да пуснете сигнал в Кутия за мнение и коментари;
- да дойдете лично в сградата на РДГ-Смолян
- да изпратите Вашето писмо на e-mail: [rugsmolian@iag.bg](mailto:rugsmolian@iag.bg)
- да попълните Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителя на административните услуги, която Ви предоставяме в ЦАО на дирекцията съгласно приложение 4.

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.

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

Част от предоставяните от дирекцията услуги са безплатни. На граждани и организации се представя информация за таксите на административните услуги и начините за тяхното заплащане. Предоставя се възможност за картови плащания.

Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна - изпратете Ваш сигнал на адреса на РДГ до директора на РДГ. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 30 работни дни от получаването ѝ. 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.

#### **7. Важно да се знае:**

- Не се образува производство по аноними сигнали и предложения.
- РДГ си запазва правото да не отговаря на въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни изрази, 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 предложение се разглеждат най-късно в двумесечен срок от постъпването им.
- Хартата на клиента и стандартите на 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 ЦАО на РДГ.

**8. Във взаимоотношенията си с Вас при предоставянето на административни услуги ние се ръководим от следните нормативни актове:**

- Административно процесуален кодекс
- Закона за горите
- Закона за лова и опазване на дивеча
- Закон за административните нарушения и наказания Закон за администрацията

- 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
- Устройствен правилник на Изпълнителната агенция по горите
- Устройствен правилник на Регионалните дирекции по горите

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

### **ПРИ НАС МОЖЕ ДА ПОЛУЧИТЕ СЛЕДНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

Регионална дирекция по горите град Смолян предоставя следните административни услуги, вписани в Регистъра на услугите:

- 2450 Издаване на удостоверение за регистрация на производствена марка
- 2764 Издаване на решения за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара
- 2765 Издаване на решения за предварително съгласуване промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара
- 2766 Издаване на удостоверение за регистрация на горски разсадници за производство на посадъчен материал
- 2767 Утвърждаване на горскостопанска програма
- 2768 Издаване на разрешение за провеждане на организирани обществени или спортни мероприятия в горските територии
- 2769 Предоставяне на достъп до електронен дневник на обект, в който постъпва, преработва се или се експедира дървесина
- 2770 Издаване на протокол за оценка на ловни трофеи
- 2772 Съгласуване на технологични планове за временен склад
- 2773 Разрешение за движение на товарни моторни превозни средства по горски пътища

РДГ предоставя и следните услуги, предоставяни от всички администрации:

- 2 Предоставяне на достъп до обществена информация.
- 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3).
- 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).

## РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – СМОЛЯН

## ПРОТОКОЛ

Днес, ....., служителят.....  
на длъжност .....

в Регионална дирекция по горите – гр. Смолян,

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

заявителят.....  
..... с постоянен или  
настоящ адрес: гр./с..... ул./ж.к./.....  
тел:....., факс....., ел. поща:.....

## устно заяви искане за

.....  
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....  
.....  
.....

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

1. 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;

2. Лично от звеното за административно обслужване;

3. По електронен път на електронна поща.

*Заявителят е съгласен/на „Регионална дирекция по горите – гр. Смолян“ да събира, съхранява и обработва личните ми данни, които предоставям, съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни. Запознат/а съм с целта и средствата на обработка на личните ми данни, доброволния характер на предоставянето на данните, правото на достъп и на коригиране на събраните данни.*

Длъжностно лице: .....

Заявител: .....

(подпис)

(подпис)

ДО

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

От.....

С постоянен адрес:

гр./с.....  
.....

Ел.поща..... тел.....

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 и изпратени до компетентния орган  
следните  
документи:.....  
.....

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

Заявителят заяви 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 и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният  
административен акт да бъде изпратен:

-като вътрешна препоръчана пратка

-като вътрешна куриерска пратка

-като международна препоръчана пощенска пратка

-Лично от деловодството на РДГ Смолян

-По електронен път на електронната поща.

-Др.

Дата:..... Гр.с.....

Подпис:/...../



**СПИСЪК НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ  
РДГ СМОЛЯН**

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 на 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 организиране 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. Издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП 2/
12. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж /УП 3/
13. Предоставяне на достъп до обществена информация

Приложение № 4

ВИЕ СТЕ?

- ЧАСТНО ЛИЦЕ
- ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ/НПО
- ИНСТИТУЦИЯ

РАБОТИТЕ В ОБЛАСТТА НА

ВЪЗРАСТ, ОБРАЗОВАНИЕ

1. В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от вас административна услуга?	<input type="radio"/> ДА <input type="radio"/> НЕ
2. Обслужващият персонал беше ли компетентен?	<input type="radio"/> ДА <input type="radio"/> НЕ
3. Обслужването беше ли любезно?	<input type="radio"/> ДА <input type="radio"/> НЕ
4. Доволен ли сте от достъпа до услугата?	<input type="radio"/> ДА <input type="radio"/> НЕ
5. Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?	<input type="radio"/> ДА <input type="radio"/> НЕ
6. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?	<input type="radio"/> ДА <input type="radio"/> НЕ
7. Получавате ли при поискване от администрацията необходимата информация за нейната работа?	<input type="radio"/> ДА <input type="radio"/> НЕ
8. Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?	<input type="radio"/> ДА <input type="radio"/> НЕ

9. Цената на услугата достъпна ли е за вас?

ДА  НЕ

Има ли нещо в работата на държавната администрация, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?

Какви препоръки за работата в държавната администрация бихте отпразвили?

Благодарим ви за проявената гражданска позиция. Вашето мнение е важно за нас!