



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

ЗА П О В Е Д

№ РД05 - ...231...

гр. Смолян, ..20..07..2021 год.

На основание чл. 21, ал. 1 от Наредба за административното обслужване, приета
Постановление №246 на Министерския съвет от 2006г.

НА РЕ Ж Д А М

1. Утвърждавам Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в
Регионална дирекция по горите гр.Смолян.

2. Емилия Диева-изпълнител в РДГ Смолян да сведе до знанието на всички
служите в РДГ Хартата по т.1, а инж.Янко Мадански-гл.експерт към РДГ Смолян да ги
публикува на интернет страницата на РДГ Смолян.

3. Настоящата заповед да се сведе до знанието на съответните длъжностни лица
за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнение на заповедта ще осъществявам лично.

ПР/ГИ



ДИРЕКТОР:
/инж. В. ФУРЛАНСКИ/



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

УТВЪРДИЛ:



/инж. Венцислав Фурлански/

ДИРЕКТОР

НА РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ ГР. СМОЛЯН:

ХАРТА НА КЛИЕНТА



Дата на последна актуализация: 20.07...2021 г.
Дата на приемане: 20.07.....2021 г.
гр. 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 – Смолян 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 – Смолян 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 изкажете 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 се отнасяме с Вас като с индивид, като ви предоставяме услугата, от която се нуждаете;
- 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 помещениата ни да са максимално безопасни за клиентите и служителите ни.

2. Вие може да се свържете с нас, за да получите информация и за да подадете Вашите заявления, по следните начини:

- да ни посетите на място, всеки работен ден от 08.30 до 17.00 часа, без прекъсване в приемната на РДГ Смолян, 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 пощенския адрес на РДГ Смолян: гр.Смолян, ул.“Първи май“ №2

- да използвате телефоните на РДГ Смолян: 0301/6 75 20

- 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 нашия официален **e-mail**: rugsmolian@iag.bg.

- да изпратите Вашето писмо на нашия официален **e-mail**: 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. 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:

- вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите;

- конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси;

- 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;

- стремеж 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;
- предоставяме Ви списък на наименованията на административните услуги, предоставяни от РДГ Смолян в съответствие с Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация/ИИСДА/, приложение №3.
- да ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги

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 непълна и неточна информация по предоставена 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 някой от следните начини:

- да се обадите на тел. 0301/ 6 75 20;

- да изпратите Вашето писмо на адрес: гр. Смолян, ул. "Първи май" № 2, до Директора на Регионална дирекция по горите – Смолян

- да пуснете сигнал в Кутията за мнения и коментари;

- да дойдете лично в сградата на РДГ Смолян

- да ни изпратите Вашето писмо на e-mail: rugsmolian@iag.bg

- да попълните Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителя на административните услуги, която Ви предоставяме в приемната на РДГ Смолян, 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 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.

Важно е 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 нецензурирани 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 РДГ Смолян. Те са на разположение на потребителите и на хартиен носител в Приемната на агенцията.

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

- Административно процесуален кодекс
- Закон за горите
- Закон 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
- 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:

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



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

Днес.....служителят.....

На
длъжност.....

В отдел.....на дирекция.....

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

С постоянен адрес:

гр./с.....

Ел.

поща.....тел.....

Устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните

документи:.....

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.

Длъжностно лице:.....

Заявител:.....

Приложение № 2

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.

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



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

Анкетна карта

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?	ДА	НЕ
2. Обслужващият персонал беше ли компетентен?	ДА	НЕ
3. Обслужването беше ли любезно?	ДА	НЕ
4. Доволен ли сте от достъпа до услугата?	ДА	НЕ
5. Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?	ДА	НЕ
6. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?	ДА	НЕ
7. Получавате ли при поискване от администрацията необходимата информация за нейната работа?	ДА	НЕ

8. *Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?*

ДА 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 отправили?

Благодарим ви за проявената гражданска позиция!

Вашето мнение е важно за нас!

