



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО  
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ



**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – РУСЕ**

гр.Русе, бул. "Скобелев" №7, п.к.443, тел.центра 082/821 706, факс 082/821 708, e\_mail:rugruse@nug.bg

**УТВЪРЖДАВАМ:  
ИНЖ. ОГНЯН САВЯНОВ  
ДИРЕКТОР РДГ РУСЕ**



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

## Раздел I

### ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

**Чл. 1.** Тези вътрешни правила уреждат организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания и жалби на гражданите и организациите.

**Чл. 2 (1)** Регионална дирекция по горите (РДГ), осъществява административното обслужване при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков път или в брой;
9. законност;
10. съразмерност - разумност, добросъвестност и справедливост;
11. служебно начало;
12. истинност;
13. самостоятелност и безпристрастност;
14. бързина и процесуална икономия;
15. достъпност, публичност и прозрачност;
16. последователност и предвидимост;
17. отговорност и отчетност;
18. ефективност;
19. съпричастност;
20. конфиденциалност.

**(2)** Административното обслужване се осъществява на български език, а за хора със специфични възможности РДГ осигурява тълковник на Брайлово писмо и жестомимичен превод.

**Чл. 3.** РДГ гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като в тази връзка служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват

същото поведение от страна на гражданите;

2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, „горещ“ телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;

3. да се стремят да изградят 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;

4. да не разкриват поверителна информация;

5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване: като правят предложения и инициират прилагането на нови решения;

6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;

7. да използват ясен и точен език;

8. да се стремят гражданин да получи отговор на всички интересувачи го въпроси;

9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

10. да носят служебен бадж, да съобщават на клиента името и длъжността си, при телефонни обаждания - да съобщават названието на администрацията и да се представят;

11. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;

12. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

**Чл. 4.** В РДГ се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания - 7 работни дни;

2. за вземане на решение по предложение - 1 месец;

3. за отговор на предложения - 7 работни дни от постановяване на решението;

4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган/администрация – 3 работни дни;

5. за вземане на решение по сигнал – 1 месец;

6. за съобщаване на решение по сигнал – 3 работни дни от поставяне на решението;

7. човек без уговорена среща трябва да чака, за да бъде приет и изслушан или време за чакане във фронт офиса – 20 минути;

8. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания – 10 минути;

9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистриране;

10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – 7 дни;

11. за разглеждане на получена информация – 30 дни от датата на получаване на информацията;

12. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите, препратени за разглеждане от омбудсмана – 14 работни дни;

**Чл. 5.** РДГ, предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на заявления/искания, жалби, сигнали, протести и предложения по реда на Административнопроцесуалния кодекс
2. отговори на запитвания;
3. консултации;
4. консултации по „горещ“ телефон;
5. консултации по интернет;
6. предоставяне на достъп до обществена информация;
7. издаване на удостоверение за трудов стаж;
8. издаване на удостоверение за осигурителен доход;
9. удостоверяване на подпис и печат върху актове, издавани от директора на РДГ
10. издаване на удостоверения по Закона за горите, Закона за лова и опазване на дивеча и подзаконовите актове по тяхното прилагане.

**Чл. 6. (1)** Главен специалист „УЧР“, а при негово отсъствие Технически сътрудник – деловодител организира цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица като изпълняват функциите на Център за административно обслужване (ЦАО). Административното обслужване се осъществява непрекъснато по време на работното време на администрацията на РДГ. По време на обедната почивка административното обслужване се осъществява от Главен специалист „УЧР“, а при негово отсъствие от Технически сътрудник – деловодител и обратно в периода 12.30 – 13.00 часа.

- (2) Във връзка с административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на РДГ чрез Главен специалист „УЧР“ и останалите служители в РДГ, имащи компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.
- (3) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават чрез Главен специалист „УЧР“, по пощата и по електронен път.
- (4) Координацията и контролът на дейността по административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от служителя по ал. 1, ал. 2 и 3.
- (5) Неправилно подадените искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения до РДГ се препращат не по-късно от три дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.
- (6) Административното обслужване на хора с увреждания, възрастни хора, хора с

намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички се извършва в РДГ Русе – 1 етаж, стая № 2.

(7) Служителите по ал.1 :

1. предоставят информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приемат заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дават информация за хода на работата по преписката;

8. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществяват контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разясняват начина на плащане.

## Раздел II

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В РДГ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**Чл. 7.** (1) Служителят по чл. 6, ал. 3 регистрира постъпилото заявление, сигнал/предложение в автоматизираната система за документооборота с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

(2) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до РДГ и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(3) Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция на Директора на РДГ до експертите в РДГ, в която се определя и срокът за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

(4) По въпроси от смесена компетентност експертът в РДГ, посочен първи в резолюцията, изготвя обобщеното становище, освен ако в нарочно писмо не е определено кой служител ще изготви обобщеното становище на РДГ.

**Чл. 8. (1)** Становището/отговорът на РДГ се изготвя в 2 (два) екземпляра и се подписва от Директора на РДГ, като в долния ляв ъгъл се поставят инициалите на служителите, изготвили и написали документа.

(2) Единият екземпляр е предназначен за съхранение в архива на РДГ.

**Чл. 9.** Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към директора на РДГ.

### **Раздел III**

## **ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИ ИСКАНИЯ И ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Чл. 10 (1)** Служителят по чл. 6, ал. 3 предоставя на потребителите информация за административните услуги, които предлага РДГ, разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, когато има предварително установен ред.

(2) Служителят по чл. 6, ал. 3 приема заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрира ги, след което ги насочва към компетентния служител на РДГ за изпълнение.

(3) Служителят по чл. 6, ал. 3 разяснява начина на плащане на заявената административна услуга.

(4) Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица най-късно в сроковете, установени в нормативните актове.

**Чл. 11.** Служителят по чл. 6, ал. 3 отговаря на запитвания от общ характер и предоставя образци на документи.

**Чл. 12.** Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на служителите по чл. 6, ал. 1 при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон. РДГ осигурява електронни адреси и телефони за връзка за комуникация с потребителите.

### **Раздел IV**

## **МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 13.** Специализираното обучение, организирано от директора, е насочено към служителя по чл. 6, ал. 1, предоставящ административни услуги, както и към развитие

на:

1. умения за работа с информационно- деловодната система и отделните ѝ решения, както и внедряване на нови модули
2. административно обслужване на „едно гише” – принципи, методи, решения, добри практики
3. актуални знания за нормативните актове
4. психологически знания и умения
5. познания в областта на комуникационните и информационни технологии.

**Чл. 14.** Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителя по чл. 6, ал. 1.

**Чл. 15.** За служителя по чл. 6, ал. 1 се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

**Чл. 16.** Служителят по чл. 6, ал. 1 проучва и въвежда добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

### **ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** „Потребител на административна услуга” е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

**§ 2.** „Запитване” е всяко искане на информация относно структурата и дейността на РДГ.

**§ 3.** „Запитвания от общ характер” са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

**§ 4.** „Стандарт за качество на административното обслужване” е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на РДГ се ангажира да спазва.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 5.** Вътрешните правила за административното обслужване в РДГ се издават на основание чл.1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

**§ 6.** Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

**§ 7.** Настоящите вътрешни правила са утвърдени със заповед № ~~77~~ от 06.06.2022 г. на Директора на РДГ Русе и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РДГ Русе, утвърдени със заповед № 45/11.03.2022 г. на Директора на РДГ Русе.