



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
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: rufgruse@nug.bg



УТВЪРЖДАВАМ
ДИРЕКТОР НА РДГ :

/ИНЖ. О. САВЯНОВ/



ХАРТА НА КЛИЕНТА

И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - РУСЕ

Русе, 2024 г.

Регионална дирекция по горите /РДГ/ Русе е администрация, осъществяваща държавната политика в областта на обществените отношения, свързани с контрол, опазването, стопанисването и ползването на горските и територии и ловното стопанство в Република България, 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, предвидимост, обективност и безпристрастност. Следвайки тези принципи и нормите, заложи в Хартата на основните права на Европейския съюз, сме разработили Харта на клиента на Регионална дирекция по горите Русе, 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 място, всеки работен ден от 8.30 до 17.00 часа, в РДГ Русе, гр. Русе, бул. „Ген Скобелев” № 7, етаж 2, стая № 16, 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;

- ни пишете на адреса на Регионална дирекция по горите – Русе: гр. Русе 7000, бул. „Скобелев” №7, п.к. 443
- използвате телефоните на дирекцията: 082/821 706;
- заявите устно административна услуга, като за целта се попълва протокол, съгласно приложение №1;
- попълните заявление за производство по комплексно административно обслужване, съгласно приложение №2;
- изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис на e-mail: rugruse@iag.bg;
- изпратите Вашето писмо на e-mail: rugruse@iag.bg;

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

Улеснили сме достъпа за Вас, потребители в неравностойно положение, като сме изградили рампа за достъп до административната сграда и сме осигурили специализирано помещение за обслужване – етаж 1, стая № 2.

На разположение на потребителите са столове, маси и пособия за попълване на документи, безплатна интернет връзка, възможност за ползване на тоалетна и питейна вода.

В РДГ Русе се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите от

общ характер - 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща или веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал;

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 в центъра за административно обслужване – 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;

РДГ Русе, 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.

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 спазването 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.

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;
- Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им;
- Спазване разпоредбите на Закона за защита на личните данни;
- Стремение към търсене на оптимално и законосъобразно решение на проблема на потребителя;
- Измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане на действия за повишаване на качеството на услугите.

3. Да намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги, като прилагаме качествено 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 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.

Предоставяме Ви:

- Информация за административните услуги, които извършва РДГ Русе, може да получите от интернет-страницата на РДГ и от служителите, извършващи административното обслужване.

https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_special_territorial_administrations?search=1&subSectionId=170

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. 082/821 706 или изпратите Вашето писмо на факс 082/821 708;
- изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Русе 7000, бул. "Скобелев" №7
- дойдете лично в сградата на Регионална дирекция по горите Русе;
- изразите мнение на e-mail: rugruse@iag.bg
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в РДГ Русе, предложенията Ви за подобряването му и го пуснете в специално поставена в Приемната на агенцията Кутия за мнения и коментари.
- попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме в РДГ.

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали чрез каналите за достъп.

И тъй като с Вас сме партньори в процеса на 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 услугата, която желаете;
- да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи;
- да ни уведомявате за настъпили промени в обстоятелствата;
- да поставяте точно формулирани искания;
- да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за качеството на услугите, които Ви предоставяме.

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

По-голямата част от предоставяните административни услуги от РДГ Русе са безплатни. На гражданите и юридическите лица се предоставя информация за таксите на административните услуги и начините за тяхното плащане.

6. Методите на обратна връзка с потребителите, използвани в РДГ са следните :

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

Анкетните проучвания могат да се проведат чрез разнообразни средства и техники:

- ✓ Попълване на място пред лицето извършващо административното обслужване и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- ✓ Изпращане на анкети от администрацията до потребителите и връщане от последните по пощата – с оглед на допълнителните разходи, които

съпровождат използването на метода, и наличието на по-добри алтернативи този метод не се препоръчва за приложение в администрацията;

- ✓ Електронно попълване от потребителите и изпращане по мейл;
- ✓ Използване на уеб-байзиран формуляр, който се попълва он-лайн;
- ✓ Използване на графичен въпросник;
- ✓ Провеждане на анкетно проучване по телефона.

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите извършващи АО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация.

При прилагане на метода „таен клиент“ се извършва наблюдение от специално обучено лице на работната среда, на поведението на служителите и на начините, по които функционират процесите при взаимодействие с потребителите. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на потребителите. Наблюдателят не се идентифицира, а при проверката се явява в качеството си на потребител на дадени услуги. Резултатите от наблюдението се измерват чрез оценяване спрямо предварително определени критерии.

„Горещият телефон“ е метод за получаване на обратна връзка от потребителите и съответно за измерване на тяхната удовлетвореност от административното обслужване, който предполага създаване на нарочна организация от страна на административния орган чрез откриване на специална телефонна линия, на която потребителите могат да се обадят в работното време на съответната администрация, за да дадат своето мнение да направят предложение, да зададат въпрос.

Чл. 7. Резултатите от обратната връзка от потребителите се обобщават от администрацията на РДГ Русе и се използват за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване, както следва :

Анализ на данните

По време на цялата дейност по събиране на обратна връзка администрацията на РДГ Русе анализира броя на получените отговори или обратна връзка. Този бърз анализ осигурява обща представа за пълнотата и точността на данните. Колкото по-голям е

броят на получените отговори, толкова по-обективни ще бъдат изводите и препоръките, формулирани на база на извършения анализ.

✓ **Изготвяне на доклад**

Да се подготви писмен документ, който другите могат да прочетат или към който да се обърнат за справка. Отчетите могат да съдържат и представително резюме, описание на целите на проучването и методите за събиране на данни, изводи, както и заключения и препоръки.

✓ **Провеждане на кратка дискусия с ръководството**

Ръководният екип се събира и прави преглед на изводите, заключенията и препоръките.

✓ **Осигуряване на публичност**

Освен дискусията, която ще се проведе, добре е да се споделят резултатите с останалите служители, които се занимават с предоставянето на услуги.

✓ **Извършване на подобрения**

Най-добрият начин да се използва обратната връзка е да се разработи план за действие за изпълнение на идентифицираните препоръки. Резултатите от проучването и плана за действие може да се включат в процеса на годишно планиране на дейността на администрацията.

Изисквания към изготвянето на обобщен годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите

Всяка година до 1 април РДГ Русе изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година. Годишният доклад може да има следното примерно съдържание:

Измерване на удовлетвореността на потребителите

В този раздел се описват методите за обратна връзка, които администрацията е използвала, за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите. Следва да бъде представена максимално изчерпателна информация за получените предложения през съответната година – например период на получаване, заинтересовани страни, резюме на предложенията и др.

Управление на удовлетвореността на потребителите

В този раздел трябва да се опишат всички предприети през годината действия за подобряване на административното обслужване в резултат на обратната връзка от потребителите. Следва да се посочи по какъв начин са въведени подобренията –

например чрез нормативни промени, издадени заповеди, дадени указания, изменени вътрешни правила, проведени обучения и др.

Представя се и информация за изпълнението на одобрения в началото на годината план и спазването на графика за провеждането на проучванията по различните методи.

Годишният доклад се публикува на интернет страницата на РДГ Русе.

Важно е да се знае:

- 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 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;

- Вашият сигнал за незаконни или неправилни, пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, както и сигнали по повод качеството на предоставяните административни услуги, може да изпратите по начините посочени в рубриката „АНТИКОРУПЦИЯ" в официалната интернет страница на Регионална дирекция по горите.

Ние работим в услуга на обществото. В условията на бързоразвиваща се администрация, РДГ като част от ИАГ реагира адекватно с минимизиране на рисковете, служителите изпълняват добросъвестно служебните си задължения с цел постигане на висококачествено административно обслужване и удовлетворяване на потребностите.

Всички стандарти на административното 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 в рубриката „Документи/Приложения". Те са на разположение на потребителите и на хартиен носител в РДГ – поставени на официалното табло за съобщения в РДГ.

Периодично Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване ще се актуализират, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

Основните нормативни актове, свързани с дейността на Регионална дирекция по горите, са:

- АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС
- ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАЦИЯТА
- ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ НАРУШЕНИЯ И НАКАЗАНИЯ
- ЗАКОН ЗА ГОРИТЕ
- ЗАКОН ЗА БИОЛОГИЧНОТО РАЗНООБРАЗИЕ
- ЗАКОН ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ
- ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ
- ЗАКОН ЗА ЗАЩИТЕНИТЕ ТЕРИТОРИИ
- ЗАКОН ЗА ЛЕЧЕБНИТЕ РАСТЕНИЯ
- ЗАКОН ЗА ЛОВА И ОПАЗВАНЕ НА ДИВЕЧА
- ЗАКОН ЗА ОПАЗВАНЕ НА СЕЛСКОСТОПАНСКОТО ИМУЩЕСТВО

- ЗАКОН ЗА ПЧЕЛАРСТВОТО
- ЗАКОН ЗА РИБАРСТВОТО И АКВАКУЛТУРИТЕ
- УСТРОЙСТВЕН ПРАВИЛНИК НА РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ

ПРИ НАС МОЖЕТЕ 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 дка;
3. Издаване на решения за предварително съгласуване промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 дка;
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 организирани обществени или спортни мероприятия в горски 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. Одобрение на план – извлечение за провеждане на сечи в горите;
12. Предоставяне на достъп до обществена информация;
13. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);
14. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3).



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ



РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – Р У С Е

ПРОТОКОЛ

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 или настоящ адрес: гр./с., ул. (ж.к.)
.....
тел., факс
електронна поща

устно заяви искане за:

.....
.....

Заявителят прилага следните документи:

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

Заявителят изрази 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 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

Лично от звеното за административно обслужване

По електронен път на електронна поща

Др.

Длъжностно лице:
(подпис)

Заявител:
(подпис)

ЗАЯВЛЕНИЕ

От
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 органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

- 1.....
- 2.....

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

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

.....,
като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм 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

Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган

По електронен път на електронна поща

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- 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: (.....)



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – РУСЕ

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



СТАНИЕ КЪМ ХОРАТА

АНКЕТНА КАРТА
ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

1. **Досега използвали ли сте услугите на нашата администрация?**
 - А. Да
 - Б. Не
2. **Как оценявате бързината на обслужването при Вашето посещение в звеното за административно обслужване на РДГ?**
 - А. Много доволен
 - Б. Доволен
 - В. Недоволен
3. **До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив към Вас?**
 - А. Служителят беше много любезен
 - Б. Служителят беше любезен и учтив
 - В. Служителят не беше любезен и учтив
4. **До каква степен сте доволни от възможността за използване на различни канали за достъп до административните услуги, предоставяни от РДГ?**
 - А. Голяма
 - Б. Средна
 - В. Ниска
5. **Намирате ли бързо и лесно информацията, която Ви е необходима на нашия сайт?**
 - А. Да
 - Б. Не винаги
 - В. Не
6. **До каква степен сте удовлетворени от сроковете, в които Ви се предоставят услугите?**
 - А. Напълно
 - Б. От части
 - В. Не ме удовлетворяват
7. **До каква степен считате, че цената, която заплащате за услугата заслужава стойността си?**
 - А. Цената ме удовлетворява
 - Б. Цената не ме удовлетворява
 - В. Услугата е безплатна
8. **Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае най-много от подобрене?**
 - А. Достъп до информация
 - Б. Качеството на предоставяната информация
 - В. Отношение на служителите към Вас
 - Г. Друго