



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: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, протести 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 насырчават 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 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;
4. да не разкриват поверителна информация;
5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване: като правят предложения и инициират прилагането на пови решения;
6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
7. да използват ясен и точен език;
8. да се стремят гражданина да получи отговор на всички интересуващи 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 отдавени 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, 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;

**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 подпись 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) – 2 етаж, стая № 16 и стая № 14. Административното обслужване се осъществява непрекъснато по време на работното време на администрацията на РДГ. По време на дневната 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 установлен 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 изгoten 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.

12. изпълняват и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги

## Раздел II

### СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл.7. Служителят по чл. 6, ал. 1, осъществяващ административното обслужване :**

1. При водене на телефонни разговори се представя и идентифицира със собствено и фамилно име, като съобщава администрацията/звеното, към което принадлежи. Това изискване важи и за всички служители в РДГ.
2. Обслужването на потребителите се осъществява, като осигурява спазването на следните правила за комуникация:
  - а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:
  - аа) иницииране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден"

или "Здравейте";  
бб) обръщение "Госпожо/господине";  
вв) запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";  
гг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";  
дд) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";  
б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;  
в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;  
г) в присъствие на потребителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

3. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване, спазва следните правила:
  - а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;
  - б) информацията се представя по систематизиран и по възможност – схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.).
4. Спазва стандарт за време за изчакване за обслужване:  
При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.
5. Използва опростени и лесни за попълване образци и/или формулари:  
Образците и/или формуларите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:
  - а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;
  - б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;
  - в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;
  - г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:
    - аа) не е необходима за обслужването;
    - бб) е общоизвестна;
    - вв) е или следва да бъде служебно известна;
    - гг) изисква подпечатване на заявлението и/или на приложението към него, освен ако това е предвидено в специален закон.
6. Насочва потребителите, предоставя им обща информация за обслужването и/или им оказва при необходимост помощ при попълване на заявлени/искания.  
Служителят носи отличително униформено облекло или елемент/и от униформено облекло – еднотипни сака, ризи, шалчета, вратовръзки и др.

**Раздел III**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЬПИЛИТЕ В  
РДГ ЗАЯВЛЕНИЯ, ИСКАНИЯ, СИГНАЛИ,  
ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И ПРОТЕСТИ**

**Чл. 8.** (1) Служителят по чл. 6, ал. 3 регистрира постъпилото заявление, сигнал/предложение в автоматизираната система за документооборот с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

(2) Заявлението/исканието, сигналите, предложението, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложението 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 предложението 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. 9.** (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. 10.** Сигналите и предложението 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 IV**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЬПИЛИ ИСКАНИЯ И  
ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Чл. 11 (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 установлен 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. 12.** Служителят по чл. 6, ал. 3 отговаря на запитвания от общ характер и предоставя образци на документи.

**Чл. 13.** Служителят по чл. 6, ал. 3 може да изиска незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите служители в РДГ, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

**Чл. 14.** 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.

**Чл. 15.** РДГ служебно осигурява всички издавани документи, необходими за осъществяваното от тях административно обслужване.

**Чл. 16.** Когато закон предвижда, РДГ служебно събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

## Раздел V

### МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 17.** 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 й 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. 18.** Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителя по чл. 6, ал. 1.

**Чл. 19.** За служителя по чл. 6, ал. 1 се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

**Чл. 20.** 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.

## Раздел VI

### МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

**Чл. 21.** 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.

**Чл. 22.** Резултатите от обратната връзка от потребителите се обобщават от служителя по чл. 6, ал. 1 и се използват за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно 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 № 60 от 12.03. 2024 г. на Директора на РДГ Русе и отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РДГ Русе, утвърдени със заповед № 77/06.06.2022 г. на Директора на РДГ Русе.