



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – СЛИВЕН



✉ 8800 гр. Сливен, ул. "Орешака" №15а; ☎ 044/622945; факс: 044/622922; e-mail: rugslichen@iag.bg

УТВЪРДИЛ:

ИНЖ. МИРОСЛАВ МАРИНОВ
ДИРЕКТОР НА РДГ СЛИВЕН



ХАРТА НА КЛИЕНТА
и
ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ СЛИВЕН

Сливен, 2018 г.

Регионалната дирекция по горите Сливен (РДГ Сливен) е структура на Изпълнителната агенция по горите (ИАГ).

Регионалната дирекция по горите Сливен осъществява функциите на ИАГ в определения и район на дейност. РДГ Сливен е на пряко подчинение на ИАГ. РДГ Сливен 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.

Основните принципи, направляващи дейността на Дирекцията, за постигане на добри практики при предоставянето на административни услуги, чрез фокусиране върху качеството на обслужване са:

- равнопоставено, честно и любезно отношение към всички потребители;
- открыто общуване и осигуряване на пълна информация, достъпна и разбираема за всички потребители;
- консултиране на всички заинтересовани страни и въвеждане на механизми за обратна връзка;
- насърчаване на достъпа до услуги чрез използването и комбинирането на различни канали;
- съвместна работа и утвърждаване на партньорства за прилагане на комплексното административно обслужване.

Регионалната дирекция по горите Сливен поставя като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията и. Администрацията на дирекцията се стреми да осигури предоставянето на качествени услуги по отговорен, прозрачен и ефективен начин в контекста на административната реформа.

Предназначението на Хартата на клиента е да помогне на гражданите да се запознаят с функциите и услугите, предлагани от РДГ Сливен, със своите права, за да изискват по-добро и качествено обслужване и зачитането на интересите им от служителите на РДГ Сливен.

С Хартата на клиента и стандартите за качество на административното обслужване сме си поставили следните цели:

1. Да подобрим достъпа и качеството на административните услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това от къде и как можете да ги получите;

Вие можете да се свържете с нас, да получите информация и подадете Вашите заявления по следните начини:

- като ни посетите на място - 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. Приемната е отворена всеки работен ден от 8:30 до 17:00 часа, с прекъсване за обедна почивка от 12:00 до 12:30 часа;
- като ни пишете на адреса на дирекцията: гр. Сливен 8800, ул. "Орешак" № 15А;
- можете да използвате и телефоните на дирекцията: 044/62-29-45 и факс 044/62-29-22;
- РДГ Сливен осигурява възможност за устно заявяване на административни услуги като за целта се попълва протокол по образец - Приложение № 1 към чл. 7. Ал. 2 от Наредба за административното обслужване;
- ние можем да приемем и да регистрираме из pratен от Вас електронен документ подписан с универсален електронен подпис на e-mail: rugsliven@iag.bg ;

Вие можете да получите документа от заявлената административна услуга на мястото където е заявлена, по пощата, на гише или по електронен път, независимо от формата и начина на заявяване.

2. Да постигнем по-високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурем добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;

3. Да постигнем по-голяма прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурем възможност за комуникация с любезни и добре подгответи и информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;

Постигане на добра комуникация по време на целия процес, като клиентите са информирани от служителите на какъв етап се намира поставения от тях въпрос.

4. Да работим за утвърждаване на принципите на комплексното административно обслужване при предоставяне на административни услуги;

Администрацията на дирекцията работи за прилагане на комплексното административно обслужване, което ще доведе до повишаване на ефективността на административните услуги, намаляване на административната тежест и така ще удовлетвори нуждите и очакванията на потребителите.

5. Да ви насырчим да изказвате мнението си за получаваните от нас услуги.

Искаме да предоставим възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нужда

от помощта ни. 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. 044/62-29-45 или из pratите Вашето писмо на факс 044/62-29-22;
- из pratите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Сливен 8800, ул. "Орешак" № 15A;
- посетите лично сградата на дирекцията;
- из pratите Вашето писмо на e-mail: rugsliven@iag.bg;
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в дирекцията и предложенията Ви за подобряването му и го пуснете в специално поставената в Приемната на дирекцията Кутия за мнения и коментари;
- попълните Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме в Приемната на дирекцията, като се гарантира защитата на правата Ви при обработване на лични данни, съгласно действащото законодателство в Република България - Приложение № 2;

!Важно е да знаете, че не се дава отговор на въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции и служители.

Хартата на клиента се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с променящата се икономическа, демографска и технологична среда, измененията в нормативната уредба, дейността на дирекцията и да отговори на Вашите очаквания и потребности.

В РДГ Сливен звеното за административно обслужване е част от общата администрация, което:

- предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
- отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установлен ред;
- приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
- приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

- проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изгoten контролен списък;
- дава информация за хода на работата по преписката;
- осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
- предоставя исканите документи;
- осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
- разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като настърчава плащането с платежна карта чрез терминално устройство ПОС.

Административното обслужване в РДГ Сливен се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в дирекцията носи отличителен знак и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. Служителите в РДГ Сливен се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;
4. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.
5. В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

С оглед на функционалната си специфика, РДГ Сливен прилага и собствени стандарти за качество на административното обслужване, а именно:

1. Професионализъм в работата;
2. Адаптивност;
3. Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
4. Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – предприемане на бързи мерки за преодоляването им;
5. Търсене на алтернативни и индивидуални решения на проблемите на потребителите.

ПРИ НАС МОЖЕТЕ ДА ПОЛУЧИТЕ СЛЕДНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ:

- ❖ Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;
- ❖ Предоставяне на достъп до обществена информация;
- ❖ Първоначална заверка на дневник на обект, в който постъпва, преработва се и се експедира дървесина на обекти регистрирани по чл. 206 от ЗГ;
- ❖ Издаване на удостоверение за регистрация на производствена марка;
- ❖ Издаване на удостоверение за регистрация на горски разсадници за производство на посадъчен материал;
- ❖ Издаване на основен сертификат за идентификация на репродуктивен материал, добит от източници на посевен материал и насаждения за семепроизводство;
- ❖ Издаване на решения за предварително съгласуване промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара;
- ❖ Издаване на решения за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара;
- ❖ Издаване на протокол за оценка на ловни трофеи;
- ❖ Разрешение за движение на товарни моторни превозни средства по горски пътища, когато това не е свързано с изпълнение на горскостопански, селскостопански или ловностопански дейности;
- ❖ Издаване на разрешение за провеждане на организирани обществени или спортни мероприятия в горските територии;
- ❖ Съгласуване на технологични планове за дърводобив;
- ❖ Утвърждаване на технологични планове за залесяване за горски територии частна собственост, както и при изпълнение на проекти за залесяване, финансиирани със средства от фондовете на ЕС и по други международни програми;
- ❖ Предоставяне на извадка от картни листове;
- ❖ Предоставяне на извадка или данни от лесоустройствен и ловоустройства проект, горскостопански планове и плановете за противопожарни дейности;
- ❖ Утвърждаване на горскостопански планове и програми за гори, собственост на физически и юридически лица.

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

- Административно процесуален кодекс;
- Закон за горите;
- Закон за лова и опазване на дивеча;
- Закон за административните нарушения;
- Закон за администрацията;
- Закон за достъп до обществената 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 стопанска дейност;
- Устройствен правилник на изпълнителна агенция по горите;
- Устройствен правилник на регионалните дирекции по горите;
- Наредба № 1 за контрола и опазването на горските територии;
- Наредба № 8 за сечите в горите;
- Наредба № 18 за инвентаризация и планиране в горските територии;
- Наредба № 4 за условията и реда за регистрация на горски разсадници, както и за производство на фиданки в горските разсадници – държавна собственост;
- Наредба № 2 за условията и реда за залесяване на горски територии и земеделски земи.

Настоящата Харта на клиента е утвърдена със заповед № РД10.126/04.06.2018г. на Директора на РДГ Сливен и влиза в сила от 4 юни 2018 г.

Съгласувал:

/Ралица Димова – финансов контрольор/

Изготвил:

/Милена Султанова – мл. експерт/



✉ 8800 гр. Сливен, ул. "Орешака" №15а; ☎ 044/622945; факс: 044/622922; e-mail: rugsliven@iag.bg

АНКЕТНА КАРТА

ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Досега използвали ли сте услугите на нашата администрация?

ДА НЕ

Намирате ли бързо и лесно информацията, която Ви е необходима на нашия сайт?

Да
Не винаги
Не

Как оценявате бързината на обслужването при Вашето посещение в Приемната на РДГ Сливен?

Много доволен
Доволен
Недоволен

До каква степен сте удовлетворен от сроковете, в които Ви се предоставят услугите?

Напълно
Отчасти
Не сме удовлетворяват

До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив към Вас?

Напълно съгласен
Съгласен
Несъгласен

До каква степен считате, че цената, която заплащате за услуга заслужава стойността си?

Съгласен
Несъгласен
Услугата е безплатна

До каква степен сте доволни от възможността за използване на различни канали за достъп до административните услуги, предоставяни от РДГ Сливен?

Много доволен
Доволен
Недоволен

Кой аспект от обслужването, смятате че се нуждае най-много от подобреие?

Достъп до информация
Качеството на предоставяната информация
Отношението на служителите към Вас
Друго



✉ 8800 гр.Сливен, ул."Орешака" №15а; ☎ 044/622945; факс: 044/622922; e-mail: rugsliven@iag.bg

ПРОТОКОЛ

Днес служителят
на длъжност в отдел.....

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

с постоянен 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
 - Друго.

Должностно лице: Заявител:

(подпись)

(подпись)



✉ 8800 гр. Сливен, ул. "Орешака" №15а; ☎ 044/622945; факс: 044/622922; e-mail: rugsliven@iag.bg

ЗАПОВЕД
№ РД - 10-126/ч.06.....2018 г.

На основание чл.21, ал.1 от Наредбата за административното обслужване и
Устройствения правилник на Регионалните Дирекции по Горите

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Харта на клиента и правила за организация на административното обслужване (Харта на клиента) в Регионална дирекция по горите Сливен.
2. Горепосочените Харта на клиента и правила за организация на административното обслужване влизат в сила от датата на утвърждаването им с настоящата заповед.
3. Хартата на клиента да бъде поставена на достъпно и видно място в служебните помещения в който се обслужват потребители на административни услуги в РДГ Сливен.
4. Хартата на клиента да бъде публикувана на интернет страницата на РДГ Сливен.

Заповедта да се сведе до знанието на всички заинтересовани лица за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнението на настоящата заповед възлагам на заместник-директора на РДГ Сливен – инж. Пенка Стефанова.

ИНЖ. МИРОСЛАВ МАРИНОВ
ДИРЕКТОР НА РДГ СЛИВЕН



MC/CA