



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - БЕРКОВИЦА

гр. Берковица, ул. "Митрополит Кирил" № 13, п. код 3500, тел. 0953/80300, факс 0953/80301, e-mail: rugberkovitca@iag.bg

УТВЪРЖДАВАМ ()
ДИРЕКТОР НА 2016/679.
РДГ – БЕРКОВИЦА:
(ИНЖ. С. КАМЕНОВ)

ХАРТА НА КЛИЕНТА

И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – БЕРКОВИЦА

БЕРКОВИЦА - 2024 г.

Регионална дирекция по горите - Берковица е структура на Изпълнителната агенция по горите и осъществява функциите на Изпълнителната агенция по горите в определения ѝ район на дейност на територията на областите Видин, Враца и Монтана. Регионалната дирекция по горите е специализирана териториална администрация, която осъществява държавната политика в областта на горското стопанство, ловното и непромишленото рибното стопанство, както и контрола върху дейностите в горите и земите в горските територии., която 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 Регионална дирекция по горите - Берковица ние ще допълваме и коригираме Хартата, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

Преди да изготвим Хартата, събрахме информация относно начина как да предоставяме услугите ни. Вие ни казахте, че искате:

- Да бъдете обслужвани бързо и ефикасно;
- Всеки да получава лесен достъп до информация;
- Служителите да са добре осведомени и отзивчиви;
- Приятна атмосфера в работните помещения.

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 изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

Искаме да предоставим възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни.

Освен това, приветстваме мненията ви за това как да направим по-нататъшни подобрения. Можете да се свържете с нас чрез телефон – 0953/80300, по факс – 0953/80301 или на електронната поща на Регионална дирекция по горите - Берковица на адрес: rugberkovitca@iag.bg.

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 помещенията ни да са максимално безопасни за клиентите и служителите ни.

В замяна 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.

Общи отговорности:

Можем да си помогнем за изграждането на приятна атмосфера чрез взаимно уважение, внимание и търпение.

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- > като ни посетите или ни пишете на адреса на Регионална дирекция по горите - Берковица в гр. Берковица, ул. "Митрополит Кирил" № 13, ет. 3. Улеснили сме достъпа за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме изградили рампа за граждани;
- > можете да използвате и телефон – **0953/80300** или факс – **0953/80301**;
- > 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: **rugberkovitca@iag.bg**;
- > изпратите Вашето писмо на e-mail: **rugberkovitca@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.
- > информация можете да получавате всеки работен ден от 8.30 до 17.00 часа.
- > Вие ще бъдете обслужен всеки работен ден от 8.30 до 17.00 часа в административната сграда на Регионална дирекция по горите, в определения Център за административно обслужване /ЦАО/ - деловодство, намиращ се на третия етаж;
- > Можете за заплатите дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен, с платежна карта чрез терминално устройство ПОС и/или в брой; или чрез Портала за електронни плащания на интернет адрес <https://pav.egov.bg/>.

- > В случаите, когато 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 половин астрономически час след обявеното работно време.
- > подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите по всяко време на интернет страницата на РДГ – Берковица <http://www.berkovitca.iag.bg> или чрез Интернет на страницата на Административния регистър, поддържан чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация на адрес <http://www.iisda.government.bg>.

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари като:

- > се обадите на тел. **0953/80300** или изпратите Вашето писмо на факс **0953/80301**;
- > изпратите Вашето писмо на адрес гр. Берковица, ул. "Митрополит Кирил" № 13, ет. 3 до Директора на Регионална дирекция по горите - Берковица;
- > дойдете лично в административната сграда на дирекцията;
- > изпратите Вашето писмо на e-mail: **rugberkovitca@iag.bg**.

Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна - изпратете Ваш сигнал на адреса на дирекцията до директора на Регионална дирекция по горите - Берковица. 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 уведоим защо. Ще Ви съобщим, ако е необходимо да направите нещо допълнително и кога да очаквате пълен отговор от нас.

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.

Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване, както и образците на документи към тях, са публикувани на официалната интернет страница на дирекцията. Те са на разположение на потребителите и на хартиен носител в ЦАО, определеното място за административно обслужване в сградата на РДГ - Берковица.

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.

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

- Административнопроцесуален кодекс
- Закон за администрацията
- Закон за административните нарушения и наказания
- Закон за биологичното разнообразие
- Закон за горите
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за лечебните растения
- Закон за лова и опазване на дивеча
- Закон за защита на личните данни
- Закон за защитените територии
- Закон за рибарството и аквакултурите
- Устройствения 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 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 декара;
3. Издаване на решения за предварително съгласуване 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 организирани обществени или спортни мероприятия в горските територии;
7. Предоставяне на достъп до електронен 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 сечите в горите;
12. Издаване на основен сертификат за идентификация на горски репродуктивни материали;
13. Издаване на удостоверение за регистриран на територията на РДГ обект в който постъпва, преработва се или се експедира дървесина по чл. 206 от ЗГ;
14. Получаване на превозни билети за транспортиране на недървесни горски продукти;
15. Предоставяне на достъп до обществена информация;
16. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
17. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).

Настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Регионална дирекция по горите – Берковица е утвърдена със Заповед № РД-12/59 от 19.03.2024 г. и отменя утвърдената съгласно Заповед № РД-12/55 от 17.06.2022 г. на РДГ – Берковица.



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

гр. Берковица, ул. "Митрополит Кирил" № 13, тел. 0953/80300, факс 0953/80301 ,e-mail: rugberkovitca@iag.bg

ПРОТОКОЛ

Днес, служителят

На длъжност.....

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 електронен адрес
- Др.

Длъжностно лице:

(подпис)

Заявител:

(подпис)

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ГР. БЕРКОВИЦА

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:

..... 5

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: (.....)