



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

### Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

<ul style="list-style-type: none"> <li>Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. В. Търново</li> </ul>	Бул. „България“, № 23 – спирка „Горско управление“: <ul style="list-style-type: none"> <li>Градски линии: автобус № 2, 4, 5, 9, 40, 110</li> <li>Крайградски линии: автобус № 8</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Паркиране</li> </ul>	Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“
<ul style="list-style-type: none"> <li>Удобно работно време</li> </ul>	от 8:30 до 17:00 часа в делнични дни, без прекъсване
<ul style="list-style-type: none"> <li>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>работното време</li> <li>ЦАО за заявяване и получаване на документи</li> <li>информация за услугите</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>За клиенти със специфични потребности:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>осигурен е адаптиран достъп /естакада/;</li> <li>поставени са звънец и указателна табела на партерния етаж на сградата за връзка с ЦАО;</li> <li>нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>В ЦАО на Ваше разположение са:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>столове, мека мебел, маси и пособия за попълване на документи</li> <li>подходящо осветление и температура</li> <li>питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li> <li>безплатен интернет</li> </ul>

### Добра информираност, бърза и лесна комуникация

<ul style="list-style-type: none"> <li>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>при спазване на конфиденциалност</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Информация за услугите ни ще намерите:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>на интернет страницата ни, където можете да заявите Вашата услуга и електронно</li> <li>на място в ЦАО: на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</li> </ul>	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> <li>ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Отговори на най-често задавани въпроси ще намерите</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>на интернет страницата на РДГ Велико Търново</li> </ul>

## ► Предимства на обслужването

<ul style="list-style-type: none"><li>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li><li>за писмени запитвания – до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Време за изчакване за обслужване</li></ul>	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"><li>ще приемем Вашите документи</li><li>ще получим информация / ще обработим документите Ви</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Намаляване броя на посещаваните гишета</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>за приемане на едно заявление ще посетите еднократно не повече от две места (гишета)</li><li>за получаване на резултата по едно заявление ще посетите еднократно не повече от едно място (гише)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Проверете статуса на Вашата услуга онлайн</li></ul>	На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга за разглеждане на горскостопанска програма
<ul style="list-style-type: none"><li>Информирани за резултата от услугата</li></ul>	Ще Ви уведомим по електронна поща, телефон или по друг начин за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване/предоставяне

**Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете сигнал, предложение или жалба:**

## ► На място в ЦАО

- Стараме се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО
- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към ръководителя на звеното

## ► Пишете ни

- Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
- Може да ги подадете:
- по поща, на адрес: 5000, гр. Велико Търново, бул. „България“, № 23
  - чрез Система за сигурно електронно връчване
  - e-mail: [rugvtarnovo@iag.bg](mailto:rugvtarnovo@iag.bg)
  - в обозначената кутия в ЦАО

## ► Обадете ни се

- Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате
- тел. 062 620059

## ► Информация за Вашата удовлетвореност

- Всяка година до 1 април на интернет страницата ни ще намерите публикуван
- Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:
- получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
  - резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
  - предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

**Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!**

**УТВЪРЖДАВАМ,**



**ИНЖ. ДИЛЯНА ПИРОНКОВА**

**ДИРЕКТОР НА РДГ- В. ТЪРНОВО**

със Заповед № РД06-<sup>69</sup>...../.....<sup>25.04</sup>.....2024 г.

**СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В  
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

Велико Търново, 2024 г.

Административното обслужване в Регионална дирекция по горите – Велико Търново се осъществява при спазване на следните принципи:

- ✓ равнопоставено отношение към всички потребители;
- ✓ осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- ✓ създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
- ✓ координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- ✓ периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
- ✓ осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
- ✓ служебно събиране на информация и доказателствени средства;
- ✓ осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Следвайки тези принципи и нормите, заложи в Хартата на основните права на Европейския съюз, сме разработили Харта на клиента на Регионална дирекция по горите – Велико Търново, с която сме поставили следните цели:

**I. Да подобрим достъпа до административни услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.**

**II. 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 задължително спазваме **общите стандарти за качество на административното обслужване:**

**1. Стандарт за единно наименование на ЦАО**

Административното обслужване се осъществява в Център за административно обслужване (ЦАО) в РДГ В. Търново.

**2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия за достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване**

Осигурени са подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

а) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца; оформени са места във фоайето на всеки етаж за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация;

б) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени маси, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

в) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

г) питейна вода;

д) възможност за ползване на тоалетна.

**3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване**

Указателни табели за местонахождението на служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, са поставени:

- а) на входа на сградата;
- б) на входа на помещенията.

Указателните табели ориентират и информират потребителите за работното време, за местата за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за мястото за плащане (каса) и други във връзка с организацията на обслужването;

**4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване**

*На интернет страницата на РДГ се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: местонахождение, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране*

**5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка**

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет

**6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване**

Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез „бадж“ с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи

**7. Стандарт за идентификация на служителите при водене на телефонни разговори**

При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат

**8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите**

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

аа) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

бб) обръщение "Госпожо/господине";

вв) запитване с израз, който е идентичен или сходен 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: "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 служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

## **9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона**

1. На интернет страницата на РДГ се поддържа секция, озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

2. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват 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.);

в) обявяването на информацията е, както следва:

аа) информацията по чл. 16, ал. 1 от НАО относно всяка една от предоставяните услуги - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

бб) информацията по чл. 16, ал. 1 от НАО се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страницата на РДГ – Велико Търново и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията;

3. Администрацията осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно чл. 16, ал. 1 от НАО, и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по чл. 8, ал. 3, т. 1 - 3, 7 и 11 от НАО, и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

## **10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори"**

РДГ поддържа на интернет страницата си система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

## **11. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език**

В РДГ Велико Търново административното обслужване се извършва на български език.

## **12. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер**

Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) 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.

### **13. 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.

### **14. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно 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, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места (гишета);

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

### **15. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри**

Образците и/или формулярите, 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 приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

### **Прилагаме и собствени стандарти за качеството на административното обслужване:**

#### **16. Стандарт за допълнителни удобства и/или обособени зони в служебните помещения**

а) места за сядане за всички потребители – столове, мека мебел и др., в отделна зона (фоайе) или в общото помещение.

#### **17. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата**

На интернет страницата на РДГ Велико Търново може да се провери статусът на заявена услуга за разглеждане на горскостопанска програма, включително за издаден акт.

#### **18. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата**

РДГ Велико Търново по своя инициатива уведомява потребителите по електронна поща, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, включително за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване/предоставяне.

**III. Да намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги, като прилагаме комплексно 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:

- списък на наименованията на административните услуги, предоставяни от дирекцията в съответствие с Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) приложение № 3.

**IV. 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. 062/62 00 59;
- изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Велико Търново 5000, бул. "България" № 23
- дойдете лично в сградата на Регионална дирекция по горите;
- изразите мнение на e-mail: [rugvtarnovo@iag.bg](mailto:rugvtarnovo@iag.bg)
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в дирекцията, предложенията Ви за подобряването му в специално поставена пред ЦАО на РДГ книга за мнения и коментари.
- попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме в ЦАО на РДГ съгласно приложение № 4.

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.

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване чрез сигнал, предложение или жалба по някой от следните начини:

- на тел. 062/62 00 59
- чрез писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Велико Търново 5000, бул. "България", № 23
- на място в сградата на Регионална дирекция по горите;
- чрез мнение на e-mail: [rugvtarnovo@iag.bg](mailto:rugvtarnovo@iag.bg)
- чрез Система за сигурно електронно връчване.

**V. 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 Регионална дирекция по горите са безплатни. На гражданите и юридическите лица се предоставя информация за таксите на административните услуги и начините за тяхното плащане.



Периодично се извършва анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини на плащане.

#### **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;
- На искания за информация, които не изискват експертен отговор, ще получите отговор в срок до 5 работни дни. Предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън нашите правомощия, ще насочим към съответната администрация в срок от 3 дни, като се ангажираме да Ви информираме писмено за това;
- Сигнали и предложения се разглеждат най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях се съобщава в 7-дневен срок от постановяването му. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът на вземане на решение може да бъде продължен до 6 месеца (вкл. вече изтеклите 2 месеца) при предложение и до 1 месец - при сигнал, за което писмено ще Ви уведомим;
- Вашият сигнал за незаконни или неправилни, пораздащи 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, дирекцията 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. Те са на разположение на потребителите и на хартиен носител в ЦАО на дирекцията.

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

Харта на клиента и Стандарти за административно обслужване в Регионална дирекция по горите – Велико Търново е приета със Заповед № РД06-52/08.03.2019 г.

Дата на последна актуализация .....04.2024 г.



## 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 центъра за административно обслужване**
- По електронен път на електронен адрес**
- 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 електронен адрес

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:  
(.....)

СПИСЪК НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РДГ, В  
СЪОТВЕТСТВИЕ С РЕГИСТЪРА НА УСЛУГИТЕ В ИНТЕГРИРАНАТА  
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

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 сечи в горите



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ**  
**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ**  
**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ**  
5000 гр. В.ТЪРНОВО, бул."БЪЛГАРИЯ" №23  
тел. 062/62-00-59, rugvtarnovo@iag.bg  
**ИНД. № 000138396**

**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 обслужване при Вашето посещение в ЦАО 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. Качество на предоставяната информация
  - В. Отношение на служителите към Вас
  - Г. Друго