

УТВЪРЖДАВАМ,

ИНЖ. НИКОЛАЙ НИКОЛОВ

ДИРЕКТОР НА РДГ- В. ТЪРНОВО

със Заповед № РД06-159/15.06... г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

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

Велико Търново, 2022 г.

Регионална дирекция по горите е администрация, осъществяваща държавната политика в областта на обществените отношения, свързани с контрол, опазването, стопанисването и ползването на горските 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, заложени в Хартата на основните права на Европейския съюз, сме разработили Харта на клиента на Регионална дирекция по горите, с която сме поставили следните цели:

I. 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 08:30 до 17:00 часа, без прекъсване в административната сграда на РДГ – Велико Търново, находяща се в гр. Велико Търново, бул. „България“ № 23, 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 – Велико Търново: гр. Велико Търново 5000, бул. „България“ № 23

- използвате телефоните на дирекцията:
062/62 00 59;

- заявете 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: rugvtarnovo@iag.bg;

- изпратите Вашето писмо на e-mail: rugvtarnovo@iag.bg;

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

Улеснили сме достъпа за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме осигурили възможност за предоставяне на исканите от Вас 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

Административното обслужване се осъществява в деловодството на РДГ;

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

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

а)указателни табели са поставени на входа на сградата;

б)указателни табели са поставени на входа на помещението;

в)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;

г)указателните табели съдържат логото на държавната администрация.

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: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за бесплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на посещаемост.

5.Стандарт за осъществяване на бесплатна интернет връзка

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на бесплатен 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) иницииране 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?";

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 хани 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, която е 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 деловодството на РДГ – Велико Търново, 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

служителите, осъществяващи административно обслужване 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 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 изиска 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 приложението към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

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;
- Стремеж към търсене на оптимално и законосъобразно решение на проблема на потребителя;
- Измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и пред приемане на действия за повишаване на качеството на услугите.

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 обрънете, 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.

Представяме 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 насырчим 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 или изпратите Вашето писмо на факс 062/60 30 58;
- 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
 - изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в дирекцията, предложенията Ви за подобряването му в специално поставена пред деловодството на РДГ книга за мнения и коментари.
- попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме в деловодството 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.

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.

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 или на факс 062/60 30 58;
- чрез писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр.

Велико Търново 5000, бул. "България" № 23

- лично в сградата на Регионална дирекция по горите;
- чрез мнение на e-mail: rugvtarnovo@iag.bg

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 бесплатни. 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 нецензорни 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 7 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, 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, 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 подзаконови 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/Други“. Те са на разположение на потребителите и на хартиен носител в деловодството 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 № РД06-159.....15.06.2022 г.

Дата на последна актуализация 15.06.2022 г.



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ**

Приложение № 1

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,
электронна 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:

како 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.

Должно

(подпись)

Заявите.

(подпись)

ДО
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ГР. ВЕЛИКО ТЪРНОВО

Приложение № 2

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 издае 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 изиска.

Дата:
Гр./с.

Подпись:
(.....)

Приложение № 3

**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. 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



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО,
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ
5000 гр. В.ТЪРНОВО, бул."БЪЛГАРИЯ" №23
тел. 062/62-00-59, факс 062/60-30-58, rugvtarnovo@iag.bg
ИНД. № 000138396

Приложение № 4

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 деловодството на РДГ?**
А. Много доволен
Б. Доволен
В. Недоволен
- 3. До каква степен считате, че служителят беше любезен и утив към Вас?**
А. Служителят беше много любезен
Б. Служителят беше любезен и утив
В. Служителят не беше любезен и утив
- 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 бесплатна
- 8. Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае най-много от подобреие?**
А. Достъп до информация
Б. Качество на предоставяната информация
В. Отношение на служителите към Вас
Г. Друго

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

З А П О В Е Д

№ РД06 - 159

гр. В. Търново, 15.06.2022 година

На основание чл. 21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 от 13.09.2006 г. от Министерски съвет

НАРЕЖДАМ:

- I. Утвърждавам Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в РДГ – Велико Търново съгласно приложението.
- II. Отменям Заповед № РД06-52 от 08.03.2019 г. на Директора на РДГ- Велико Търново, с която е утвърдена Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в РДГ – Велико Търново
- III. Нели Николова – гл. експерт човешки ресурси в РДГ – Велико Търново да сведе до знанието на всички служители в РДГ – Велико Търново документите по т. I, а Атанас Атанасов – гл. експерт системен администратор в РДГ – Велико Търново да ги публикува на интернет страницата на РДГ – Велико Търново.
- IV. Настоящата заповед да се сведе до знанието на съответните длъжностни лица за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнение на заповедта ще осъществявам лично.

ДИРЕКТОР РДГ :

инж. Н. Николов

Съгласувал:

гл. юрисконсулт

Св. Иванова