



УТВЪРЖДАВ  
ИНЖ. ВЛАДИСЛАВ  
Директор на РД

...  
я по горите - Пазарджик

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ- ПАЗАРДЖИК

### Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

#### Раздел I Предмет, обхват и действие

Чл. 1. (1) Настоящите вътрешни правила в Регионална дирекция по горите – Пазарджик уреждат реда и организацията на административното обслужване на граждани и организации и регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия при осъществяването на административно обслужване.

(2) Настоящите вътрешни правила уреждат и реда за внедряването и прилагането на необходимите различни начини на плащане, вкл. на прилагането на картови разплащания, информирането и на сърчаването на потребителите на услугите при използването им и извършването на контрол на тези дейности.

(3) Вътрешните правилата се прилагат за всички звена на дирекцията, предоставящи административни услуги, доколкото в закон не е предвидено друго.

#### Раздел II Принципи на административното обслужване

Чл. 2. (1) Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и Наредбата за административното обслужване и при гарантиране на:

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 и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) Принциите и стандартите, свързани с административното обслужване, са отразени в Хартата на клиента, поставена на достъпно и видно място в сградата на дирекцията и на разположение на потребителите на интернет страницата на РДГ - Пазарджик.

Чл. 3. Служителите в РДГ - Пазарджик, които предоставят административни услуги на гражданите и организациите:

1. спазват нормативните и вътрешните стандарти за обслужване, въведени в РДГ - Пазарджик с Хартата на клиента, Европейския кодекс за добро поведение на администрацията, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация и Етичния кодекс за поведение на служителите в РДГ - Пазарджик;

2. отнасят се към всички клиенти равнопоставено;

3. носят отговорност за ефективна комуникация с потребителите на услуги, като ги подпомагат при оформяне на документите, разясняват изискванията, отговарят на запитвания и поддържат обратна връзка с тях;

4. работят съвместно със служители от други звена от администрацията, когато е необходимо;

5. спазват благоприличието и деловия вид в облеклото си и се индивидуализират с отличителни знаци;

6. осъществяват дейността си при стриктно спазване на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/EО (Общ регламент относно защитата на данните) и Закона за защита на личните данни;

Чл. 4. (1) Във връзка с подобряване на административното обслужване заместник-директорът организира обучения. Обучението на служителите от звеното за административно обслужване включва обучение:

1. насочено към умения за работа с автоматизираната информационна система;

2. насочено към усъвършенстване на административното обслужване;

3. за комуникация с потребителите;

4. насочено към съвременни комуникационни и информационни технологии;

5. за комуникация с потребителите.

(2) Средствата за обучение са за сметка на РДГ – Пазарджик.

### Раздел III

#### Цел на вътрешните правила – няма го в наредбата

Чл. 5. Настоящите правила имат за цел да:

1. улеснят потребителите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в РДГ - Пазарджик;

2. регламентират реда за регистрация и движение на подадените заявления, искания, жалби, сигнали и предложения в РДГ - Пазарджик;

3. регламентират начините за обратна връзка от потребителите;

4. регламентират взаимодействието с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, гражданското общество и омбудсмана по повод административното обслужване;

5. повишат качеството и ефективността на работата на администрацията.

### Глава втора

#### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

### Раздел I

#### Организация и извършване на административната услуга

Чл. 6. (1) Дирекция „АПФР“ организира цялостната дейност по административното обслужване на граждани и организации.

(2) Административното обслужване на потребителите се осъществява от Център за административно обслужване (ЦАО), чрез служител от дирекция АПФР, имащ компетенции и задължения, във връзка с административното обслужване, на гише „Деловодство“, разположено на първи етаж в административната сграда на РДГ – Пазарджик, находяща се в гр. Пазарджик, ул. „Александър Стамболовски“ № 50.

(3) Центъра за административно обслужване в РДГ - Пазарджик е обозначен с указателна табела и е достъпен за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички.

Чл. 7. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с дейностите и функциите на РДГ – Пазарджик, регламентирани в нормативни актове, както и с начина на извършването на административна услуга, отговорността на служителите и срокът, в който трябва да бъде извършена, при спазване на законовите изисквания.

(2) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на служителят по чл.6, ал.2 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.

(3) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, както и предложения, сигнали, жалби и протести, се подават:

1. чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: 4400, гр. Пазарджик, ул. „Александър Стамболовски“ № 50;
2. на факс: 034/44-83-96;
3. на официалната електронна поща на Регионална дирекция по горите - Пазарджик: rugpazardjik@iag.bg;
4. на място деловодството на РДГ – Пазарджик
5. по друг начин, оповестен като технически възможен начин.

(5) Заявлението/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложението към тях могат да се подават до Регионална дирекция по горите – Пазарджик и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 8. (1) Писменото искане съдържа пълното име и адрес на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят предоставя електронен адрес, съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер или факс, а когато заявителят е гражданин – ако разполага с такива. В случаите, когато заявителят е гражданин, може да предостави информация за наличие на персонален профил, регистриран в информационната система за сигурно електронно връчване, като модул на Единния портал за достъп до електронни административни услуги по смисъла на закона за електронното управление – ако разполага с такъв. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в специален закон.

(2) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно примерен образец (Приложение № 1), който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило. Лицата, които не владеят български език могат да използват родния си или друг посочен език. Ако заинтересованото лице не си е осигурило преводач, се назначава такъв, като разноските по превода са за негова сметка.

(3) Административният орган приема устни искания в рамките на времето за работа с посетители, а писмени искания – в рамките на работното си време. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

(4) Погрешно доставената, предназначена за друг получател кореспонденция, се връща на подателя по възможност неразпечатана. В случай, че се установи, че адресатът е различен от РДГ - Пазарджик след отваряне на плика, документът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в звеното.

(5) За извършването на административните услуги се спазват сроковете, предвидени в Административнопроцесуалния кодекс, както и в специалните законови и подзаконови нормативни актове.

(6) На предложения и сигнали на граждани и организации се отговаря писмено в двумесечен срок от постъпването им, ако в специален закон не е установлен друг срок.

(7) Анонимни сигнали не се разглеждат и не се препращат по компетентност. Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, относящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Чл. 9. Всички искания, заявления, жалби, протести, сигнали, предложения и писма, подадени в РДГ - Пазарджик се приемат и регистрират в автоматизираната информационна система/деловоден регистър от съответното длъжностно лице.

Чл. 10. (1) При регистрацията се извършва проверка за наличието на всички необходими документи за извършване на административната услуга, посочени в искането/заявлението и се образува служебна преписка. При приемането на искането/заявлението служителят по чл.6, ал.2 проверява дали вече има образувани преписки по същия проблем и ако има такива ги присъединява към тях.

(2) Към преписката служебно се прилагат всички документи, касаещи услугата, издавани или съхранявани от РДГ - Пазарджик.

Чл. 11. Отстраняването на недостатъци в искането е съгласно чл. 30 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 12. На заявителите се дава входящ номер на служебната преписка и информация, относно срока, в който трябва да бъде извършена административната услуга.

Чл. 13. На заявителите граждани и организации се предоставят образци на заявления /искания за съответната административна услуга, които са на разположение в деловодството на РДГ - Пазарджик.

Чл. 14. Директорът на РДГ - Пазарджик или заместник-директорът разпределя служебните преписки с резолюция до съответния ръководител на административно звено за извършване на заявлената административна услуга.

Чл. 15. След резолирането на служебните преписки, длъжностното лице в деловодството на РДГ - Пазарджик отбелязва в автоматизираната информационна система /деловоден регистър за движението на преписките/ към кой служител е резолюцията и предава същите на посоченото в резолюцията длъжностно лице в администрацията.

Чл. 16. Длъжностното лице в деловодството на РДГ - Пазарджик е длъжно при поискване от заявителя, да предоставя информация за движението на служебните преписки.

Чл. 17. В случаите, когато исканията са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, служителят, извършващ съответната административна услуга, посочва мотивирано и своевременно съображенията си за това.

Чл. 18. Препращане до съответния компетентен орган на постъпили в РДГ -Пазарджик искания за издаване на индивидуален административен акт се извършва по реда на чл. 31 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 19. Изходящите от РДГ - Пазарджик документи се съставят в не по-малко от три екземпляра, като оставащият в деловодството за съхранение екземпляр съдържа съгласувателните подписи и инициалите на служителя, изготвил документа.

Чл. 20. Изходящите от РДГ - Пазарджик документи, касаещи правомощията на директора и свързаните с тях актове, се извеждат само след подпись на титуляра на тези правомощия, а именно директорът на РДГ - Пазарджик или упълномощено от него длъжностно лице.

Чл. 21. (1) Изходящата кореспонденция, след регистрирация, се обработва и изпраща от служителя в деловодството на РДГ - Пазарджик.

(2) Документът, предназначен за заявителя се получава от деловодството на РДГ - Пазарджик, където е прието искането, на посочен от заявителя адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор (за сметка на заявителя) или по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. Заедно с документа за услугата, по искане на заявителя се връщат оригиналите на представените от него писмени доказателства.

(3) Заявления/искания, жалби/сигнали, предложения/възражения и други документи, представени на чужд език, трябва да бъдат придружени с точен превод на български език. Разноските по превода са за сметка на заинтересованото лице.

(4) Когато в нормативен акт е предвидено, че за извършване на услугата се дължи такса, предаването/изпращането на документа и връщането на приложението към него става след заплащането на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(5) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, документът се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя. Цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към РДГ - Пазарджик; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставяне на пратката на заявителя.

(6) Право да получат документа за услугата и приложението към заявлението имат: гражданинът, направил искането или негов упълномощен представител, а за юридическите лица – представляващият го или упълномощено длъжностно лице.

(7) Получаването на документите от деловодството на РДГ - Пазарджик, където е прието искането, се удостоверява с подпис на получателя, с изписване на трите имена и с обозначаване на датата на получаване върху документа, който остава в РДГ - Пазарджик.

Чл. 22 Граждани и организации могат да получат достъп до документи, за които са отправили писмено искане за извършване на услуга, само по определения ред – чрез служителя, при когото е заявлена услугата или по реда на Закона за достъп до обществена информация.

Чл. 23. (1) Административното обслужване на граждани и организации се извършва при непрекъсваем режим на работа с потребителите, включително за подаване на заявления/искания, за плащане на каса или чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи - всеки работен ден от 08.30 часа до 17.00 часа.

(2) В Центъра за административно обслужване се установява такъв ред за ползване на почивките, който дава възможност да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги в рамките на установленото по ал. 1 работно време.

(3) В случай, че на гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работното време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Чл. 24. (1) Служителят по чл.6, ал.2, осъществяващи административно обслужване:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. 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;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установлен ред;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществява контакт 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. разяснява начина на плащане, като настърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;
12. изпълнява 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.

(2) Не се обработват сигнали, жалби, протести и заявления, които съдържат нецензорни изрази и обидни квалификации, уронващи престижа на РДГ - Пазарджик.

(3) Служителят по чл. 6, ал.2 може да изиска незабавно предоставяне на информация и/или документи от други служители на РДГ - Пазарджик, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

## Раздел II

### Административни услуги

Чл. 25. (1) Административните услуги, предоставяни от РДГ - Пазарджик се заявяват за вписване в Регистъра на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(2) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, корекции в наименованието или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекцията, предоставяща услугата, прави предложение в 5-дневен срок до заместник - директора, който възлага на служителя, определен със заповед на директора на РДГ - Пазарджик да извърши заявяването на обстоятелствата по електронен път чрез ИИСДА.

(3) Заявяването за вписване се извършва в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативния акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административната услуга.

(4) Вписането в Регистъра на услугите на изискуемата информация, съгласно Наредбата за административния регистър, както и промените в нея се извършва от служители, определени със заповед на директора на РДГ - Пазарджик, в срок 3 дни от деня на вписането, съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(5) Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на директорите на дирекциите, предоставящи административните услуги.

(6) Контролът по изпълнението на задълженията по ал.1-5 се извършва от заместник-директора на РДГ - Пазарджик.

Чл. 26. Информация за предоставяните административни услуги от РДГ - Пазарджик може да бъде получена от:

1. Служителят по чл. 6, ал.2 в деловодството на РДГ – Пазарджик, адрес гр. Пазарджик, ул. "Александър Стамболийски" № 50, телефон: 034/44-83-95;
2. интернет страницата на РДГ - Пазарджик: [www.pazardjik.iag.bg](http://www.pazardjik.iag.bg);
3. информационното табло в административната сграда на РДГ – Пазарджик;
4. регистър на услугите в Административния регистър на адрес: <http://iisda.government.bg>.

Чл. 27. Регионална дирекция по горите – Пазарджик използва логото и слогана на държавната администрация при:

1. указателните табели на входа на сградата;
2. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
3. пакките, реклами и протоколните материали;
4. интернет страницата на дирекцията;
5. кутията за мнения и коментари;
6. хартата на клиента.

## Раздел III

### Служебно начало

Чл. 28. Администрацията осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 29. При осъществяване на административното обслужване, РДГ - Пазарджик изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на гражданите и организацията, когато това не противоречи на българското законодателство.

Чл. 30. В предвидени в закон случаи съответният служител от администрацията на РДГ - Пазарджик, на когото е възложено извършването на административна услуга 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.

Чл. 31. Прегледът на информация чрез разглеждане на оригинал или копие по чл.26, ал.1, т.1 от Закона за достъп до обществена информация се извършва в административната сграда на РДГ- Пазарджик – технически кабинет.

## **Глава трета** **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ,** **НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНТЕ И БИЗНЕСА,** **ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕННИТЕ ПОСРЕДНИЦИ** **ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I** **Управление на качеството**

Чл. 32. (1) Административното обслужване в РДГ - Пазарджик се осъществява при спазване на следните общи задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Мястото да предавяне на административни услуги в Регионална дирекция по горите – Пазарджик е обозначено с наименованието „Центрър за административно обслужване”, което е отразено на всички указателни табели.

2. В службените помещения в РДГ - Пазарджик, в които се осъществява административно обслужване имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп;

б) 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, включващи места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурена една маса, както и за подаване на заявления/искания;

г) 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;

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

3. Поставени са указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в службените помещения, в които се осъществява административно обслужване, при спазване на следните изисквания:

а) указателните табели са поставени на видими места и на подходящо разстояние съобразно

предназначенето им и местата, които обозначават;

б) указателните табели за местонахождението на ЦАО са поставени на входа на помещението;

в) указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

г) указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. На интернет страницата на РДГ – Пазарджик се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

5. Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи;

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

7. Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на определени правила за комуникация, учтивост, предразполагане на потребителите и търпение, оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност. В присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.следните правила:

8. При предоставяне и обявяване на информацията за административно обслужване, включително по телефона се спазват следните правила:

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители;

9. РДГ – Пазарджик осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО, като е създадено възможност потребителите да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

10. 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.

11. 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.

12. 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, в т. ч. за подаване на заявлени/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изиска плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административно обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

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

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

13. Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване в РДГ – Пазарджик, са изгответи при спазване на следните правила: насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма; осигурено достатъчно място за нанасяне на данни; не се предвижда и не се изисква попълване от потребителите на информация, която:  
- не е необходима за обслужването;  
- е общоизвестна;  
- е или следва да бъде служебно известна;  
- изисква подпечатване на заявлението и/или на приложението към него, освен ако това е предвидено в специален закон.

## **Раздел II**

### **Механизми за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите**

Чл. 33. (1) В РДГ – Пазарджик създадена възможност за обратна връзка от потребителите чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка на място – в административната сграда на РДГ-Пазарджик, провеждане на консултации със служителите, анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали и анализ на медийни публикации;

(3) Осигурена е възможност за осъществяване на директен контакт на потребителите на административни услуги с експерти от РДГ – Пазарджик;

Чл.34 (1) Събраната информация по методите за обратна връзка по чл. 33, ал.1 се използва за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(2) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

(3) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

(4) Всяка година до 1 април се изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на РДГ – Пазарджик.

## **Раздел III**

### **Взаимодействие с омбудсмана и с обществените посредници**

Чл. 35. (1) Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на РДГ - Пазарджик се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

(2) Администрацията на РДГ - Пазарджик приоритетно съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети действия по негова собствена инициатива в сроковете, указанi в АПК.

## **Глава четвърта РЪКОВОДСТВО И КОНТРОЛ**

### **Раздел I Контрол**

Чл. 36. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл. 37. (1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Директор
2. Заместник-директори
3. Ръководителя на съответното звено.

(2) Контрол може да се осъществява и от страна на гражданите и организацията, посредством деловодна справка за движението на преписката им лично в деловодството или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

## Раздел II Ръководство

Чл. 38. Директорите на дирекции, в които се извършва административно обслужване, са длъжни да контролират изгълнението на задълженията на подчинените им служители по навременното и законосъобразното оформяне на документите, съпътстващи административната услуга, заявлена от потребителя.

Чл. 39. Ръководителите на съответните административни звена при поискване и при изготвяне на отчетни доклади за дейността на администрацията представят на заместник-директора на РДГ - Пазарджик отчет за постъпилите искания, извършените административни услуги и отказите по тях.

Чл. 40. Ръководителите на звената за административно обслужване в края на всяко тримесечие изготвят справка за постъпилите и извършени административни услуги, със срок за тяхното изпълнение, която предоставят на заместник-директора на РДГ - Пазарджик за осъществяване на срочен контрол.

## ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на вътрешните правила:

"Потребител на административни услуги" е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт; подават сигнали, предложения, жалби и други; осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административно обслужване.

2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

3. "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

## ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Настоящите вътрешни правила влизат в сила от датата на утвърждаването им и са задължителни за всички служители в РДГ - Пазарджик.

§ 3. Тези вътрешни правила се приемат и утвърждават на основание чл. 5а, ал.2 от Закона за администрацията във връзка с чл.1, ал.2 от Наредба за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 4. Тези вътрешни правила се изменят, допълват и отменят със заповед на директора на РДГ - Пазарджик.

§ 5. Тези вътрешни правила отменят Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Регионална дирекция по горите, утвърдени със Заповед № РД05-64/22.03.2019 г.

**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - ПАЗАРДЖИК**  
НАИМЕНОВАНИЕ НА СТРУКТУРАТА

Рег. № .....  
..... 20....г.

**ПРОТОКОЛ**

Днес .....г., служителят .....

на длъжност .....

в .....,

*(наименование на структурата)*

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

заявителят .....,

с постоянен или настоящ адрес: гр./с. ....,

ул. (ж.к.), тел. ....,

факс ....., електронен адрес .....

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/получен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- лично от ЦАО
- по електронен път на електронен адрес.

Дължностно лице:.....  
(име и фамилия, подпись)

Заявител:.....  
(име и фамилия, подпись)