

Приложение към Заповед № РД 108-3-236/1006221



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – ЛОВЕЧ
Ловеч 5500, ул. „ Търговска „ № 56, тел. 068/603 823; факс:068/603 822,
e-mail: ruglovetch@nug.bg

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – ЛОВЕЧ

Гр. Ловеч, 2022 година

Раздел I ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 1. Тези вътрешни правила уреждат организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания и жалби на гражданите и организациите.

Чл. 2 (1) Регионална дирекция по горите Ловеч (РДГ), осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

1. законност;
2. съразмерност - разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. истинност;
5. равенство и взаимно уважение;
6. самостоятелност и безпристрастност;
7. бързина и процесуална икономия;
8. достъпност, публичност и прозрачност;
9. последователност и предвидимост;
10. отговорност и отчетност;
11. ефективност;
12. субординация и координация;
13. съпричастност;
14. конфиденциалност.

(2) Административното обслужване се осъществява на български език.

Чл. 3. РДГ гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като в тази връзка служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите;
2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;
3. да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
4. да не разкриват поверителна информация;
5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване като правят предложения и инициират прилагането на нови решения;
6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
7. да използват ясен и точен език;
8. да се стремят гражданинът да получи отговор на всички интересующи го въпроси;
9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
10. да носят служебен бадж, да съобщават на клиента името и длъжността си при телефонни обаждания - да съобщават названието на администрацията и да се представят;
11. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;
12. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Чл. 4. В РДГ се приемат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания - 7 дни;

2. за вземане на решение по предложение - 1 месец;
3. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган/администрация – 3 дни;
5. за вземане на решение по сигнал – 1 месец;
6. за съобщаване на решение по сигнал – 3 дни от поставяне на решението;
7. човек без уговорена среща трябва да чака, за да бъде приет и изслушан – 20 минути;
8. за отговор на телефонни обаждания за запитвания – 10 минути;
9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистриране;
10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – 7 дни;
11. за разглеждане на получена информация – 30 дни от датата на получаване на информацията;
12. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите, препратени за разглеждане от омбудсмана – 14 дни;

Чл. 5. РДГ предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на Административнопроцесуалния кодекс
2. отговори на запитвания
3. консултации на място
4. консултации по телефон
5. консултации по интернет
6. предоставяне на достъп до обществена информация
7. издаване на удостоверение за трудов стаж
8. издаване на удостоверение за осигурителен доход
9. удостоверяване на подпис и печат върху актове, издавани от директора на РДГ
10. издаване на удостоверения по Закона за горите, Закона за лова и опазване на дивеча и подзаконовите актове по тяхното прилагане.

Чл. 6. (1) Дирекция АПФРД организира цялостната дейност по административното обслужване на физически и юридически лица с участие на определените служители от Дирекция Горско стопанство.

- (2) Във връзка с административното обслужване потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез служителите от Звеното за административно обслужване /ЗАО/, имащи компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.
- (3) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават чрез служители от ЗАО в Деловодството в административната сграда на РДГ – Ловеч, на телефон 068/603 823, лицензирани пощенски оператори и по електронен път.
- (4) Координацията и контролът на дейността по административното обслужване на физически и юридически лица се осъществява от служителите по ал. 2 и 3 и заместник директора.
- (5) Неправилно подадените искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения до РДГ се препращат не по-късно от три дни от постъпването им на компетентните органи, за което писмено се уведомяват техните податели.

Раздел П

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В РДГ СИГНАЛИ И

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 7. (1) Служителят по чл. 6, ал. 3 регистрира постъпилите сигнал/предложение в автоматизираната система за документооборота с регистрационен номер, под който номер се води и кореспонденцията с други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

(2) Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция, в която се определя и срокът за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

(3) По въпроси от смесена компетентност, служителят на първо място в резолюцията изготвя обобщеното становище, освен ако в нарочно писмо не е определено кой служител ще изготви обобщеното становище на РДГ.

(4) Комуникация с потребителите по телефон се извършва по реда на утвърден от директора на РДГ Ловеч Наръчник за организация на административното обслужване по телефон в РДГ Ловеч.

Чл. 8. (1) Становището/отговорът на РДГ Ловеч се изготвя в 2 (два) екземпляра - един със съгласувателни подписи и един без съгласувателни подписи и се подписва от директор, заместник-директор.

(2) Екземплярът със съгласувателните подписи е предназначен за съхранение в деловодството, респективно в архива на РДГ Ловеч.

Чл. 9. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или поражащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към директора на РДГ Ловеч.

Раздел III

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИ ИСКАНИЯ И ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 10 (1) РДГ Ловеч предоставя следните специализирани административни услуги съгласно Административния регистър на Интегрираната информационна система на държавната администрация:

I. За издаване на удостоверение за регистрация на производствена марка:

1. Нормативно основание за предоставяне на услугата: *Закон за горите - чл. 210, ал. 1*
2. Документи, които следва да се изискват за предоставяне на съответната услуга:

2.1. За собствениците и ползвателите на обекти по чл.206 от Закона за горите, в които постъпва, преработва се, или от които се експедира дървесина:

- *Заявление за издаване на удостоверение по чл.58, ал.3, т.1 от Наредба № 1/30.01.2012г. за контрола и опазването на горските територии за изработване на производствена марка;*

- *документ за собственост или за ползване на обекта;*

- *актуална скица на имота;*

- *изискуемите по нормативен акт документи за въвеждане на обекта в експлоатация и/или за разрешаване на неговото ползване или декларация по образец, че обектът и извършваната дейност отговарят на всички нормативни изисквания;*

- *сертификат или удостоверение, че системата за постоянно видеонаблюдение отговаря на изискванията за чл.14а, ал.1 от НКОГТ*

- *документ за платена такса.*

2.2. За мобилните обекти по чл.206 от Закона за горите:

- *Заявление за издаване на удостоверение по чл.58, ал.3, т.1 от Наредба № 1/30.01.2012г. за контрола и опазването на горските територии за изработване на производствена марка;*

- *заверено копие на документ, удостоверяващ монтирането и функционирането на GPS устройство;*

- *сертификат или удостоверение, че системата за постоянно видеонаблюдение отговаря на изискванията за чл.14а, ал.1 от НКОГТ;*

- *документ за платена такса*

3. Такса, която следва да се събира за съответната услуга: *Таксата за издаване на удостоверение за регистрация на производствена марка е в размер на 5.00 лева съгласно чл.1, т.38 от Тарифата за таксите, които се събират в системата на Изпълнителна агенция по горите по Закона за горите и Закона за държавните такси.*

4. Срок за предоставяне на услугата (от подаване на заявлението до издаване на съответния акт/документ): *Едномесечен срок от постъпване на заявлението.*

II. За издаване на решения за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара

1. Нормативно основание за предоставяне на услугата: *Закон за горите - чл. 74, ал. 2, т. 1*

2. Документи, които следва да се изискват за предоставяне на съответната услуга:

- *заявление по образец до органа, издал решението за предварително съгласуване;*

- *документ за собственост - за поземлени имоти в горски територии, които не са държавна собственост, а когато заявлението е подадено от инвеститор - и писмено съгласие на собственика;*

- *скица на имота от кадастралната карта или от картата на възстановената собственост;*

- *одобрен подробен устройствен план и удостоверение, че актът за одобряването му е влязъл в сила, издадено от органа, който го е одобрил;*

- *оценка на имота по наредбата по чл. 86, ал. 2;*

- *влезли в сила административни актове, издадени по реда на глава шеста от Закона за опазване на околната среда или по реда на Закона за биологичното разнообразие, или становище на компетентния орган по околна среда по двата закона;*

3. Такса, която следва да се събира за съответната услуга: *Таксата за разглеждане на заявления за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии е в размер на 100.00 лева съгласно чл.1, т.30 от Тарифата за таксите, които се събират в системата на Изпълнителна агенция по горите по Закона за горите и Закона за държавните такси.*

4. Срок за предоставяне на услугата (от подаване на заявлението до издаване на съответния акт/документ): *Едномесечен срок от датата на постъпване на заявлението.*

III. За издаване на решения за предварително съгласуване промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара

1. Нормативно основание за предоставяне на услугата: *Закон за горите - чл. 75, ал. 1, т. 2*

2. Документи, които следва да се изискват за предоставяне на съответната услуга:

- *заявление с искане за предварително съгласуване за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии*

- *скица на имота или скица-проект от кадастралната карта или от картата на възстановената собственост;*

- одобрено задание за изработване на подробен устройствен план, изготвено в съответствие с разпоредбите на Закона за устройство на територията;

- решение на общинския съвет - за поземлени имоти в горски територии - собственост на общините;

- становище на министъра на околната среда и водите или оправомощено от него длъжностно лице - за имотите по чл. 17а от Закона за устройството на Черноморското крайбрежие;

3. Такса, която следва да се събира за съответната услуга: Таксата за разглеждане на заявления за предварително съгласуване за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии е в размер на 5.00 лева съгласно чл.1, т.38 от Тарифата за таксите, които се събират в системата на Изпълнителна агенция по горите по Закона за горите и Закона за държавните такси.

4. Срок за предоставяне на услугата (от подаване на заявлението до издаване на съответния акт/документ): Едномесечен срок от постъпване на искането.

IV. За издаване на удостоверение за регистрация на горски разсадници за производство на посадъчен материал

1. Нормативно основание за предоставяне на услугата: Закон за горите - чл. 93, ал. 3

2. Документи, които следва да се изискват за предоставяне на съответната услуга:

- Заявление съдържащо следните данни:

1. наименование на заявителя, седалище и адрес на управление, лице за контакт, адрес за кореспонденция, телефон и по възможност електронен адрес и факс – за юридическите лица;

2. име, постоянен адрес, адрес за кореспонденция, телефон и по възможност електронен адрес – за еднолични търговци и за физически лица;

3. име на разсадника;

4. вид разсадник – постоянен или временен;

5. землище, в което се намира разсадникът;

6. обща площ на разсадника, в т. ч. и производствена площ.

Към заявлението следва да се прилагат:

- документ за собственост или документ, удостоверяващ правото на ползване на имота

- актуална скица на разсадника с номера на имотите от действащия подробен устройствен план на разсадника (план за застрояване) или актуална скица, издадена по реди на Закона за кадастъра и имотния регистър, или актуална скица на имота от картата на възстановената собственост;

- документ за платена такса за разглеждане на заявлението за извършване на регистрацията.

3. Такса, която следва да се събира за съответната услуга: Таксата за разглеждане на заявление за регистрация на горски разсадник, регистриране и издаване на удостоверение за регистрация е 50.00 лева съгласно чл.1, т.3 от Тарифа за таксите, които се събират в системата на Изпълнителна агенция по горите по Закона за горите и по Закона за държавните такси.

4. Срок за предоставяне на услугата (от подаване на заявлението до издаване на съответния акт/документ): до 30 дни от подаване на заявлението.

V. За утвърждаване на горскостопанска програма

1. Нормативно основание за предоставяне на услугата: Закон за горите - чл. 13, ал. 8, т.

2

2. Документи, които следва да се изискват за предоставяне на съответната услуга:

Изработената горскостопанска програма се представя на хартиен и електронен носител от собственика или упълномощено от него лице в регионална дирекция по горите, в чийто район на дейност се намира горскостопанската единица, за разглеждане и утвърждаване.

3. Такса, която следва да се събира за съответната услуга: *Таксата за утвърждаване на горскостопанска програма е 15.00 лева съгласно чл.1, т.28 от Тарифа за таксите, които се събират в системата на Изпълнителна агенция по горите по Закона за горите и по Закона за държавните такси.*

4. Срок за предоставяне на услугата (от подаване на заявлението до издаване на съответния акт/документ): *до 30 дни след представяне в регионалната дирекция по горите.*

VI. За издаване на разрешение за провеждане на организирани обществени или спортни мероприятия в горските територии

1. Нормативно основание за предоставяне на услугата: *Закон за горите - чл. 150, ал. 1*

2. Документи, които следва да се изискват за предоставяне на съответната услуга:

Искането за издаване на разрешение се подава най-малко 14 дни преди датата на мероприятияето, като се посочат мястото на провеждане и очакваният брой участници и се приложи:

- *писмено съгласие на собственика или на лицето, управляващо територията;*
- *документ от съответния орган по пожарна безопасност;*
- *документ за платена такса;*

3. Такса, която следва да се събира за съответната услуга: *Таксата за издаване на разрешение за провеждане на организирани обществени или спортни мероприятия в горските територии е в размер на 5.00 лева съгласно чл.1, т.38 от Тарифата за таксите, които се събират в системата на Изпълнителна агенция по горите по Закона за горите и Закона за държавните такси.*

4. Срок за предоставяне на услугата (от подаване на заявлението до издаване на съответния акт/документ): *7 дни преди датата на провеждане на мероприятияето.*

VII. За първоначална заверка на дневник на обект, в който постъпва, преработва се или се експедира дървесина

1. Нормативно основание за предоставяне на услугата: *Закон за горите - чл. 206. Наредба №1 от 30.01.2012 г. за контрола и опазване на горските територии - чл.13, ал. 7; чл. 13, ал. 8*

2. Документи, които следва да се изискват за предоставяне на съответната услуга:

Предоставяне на достъп до модул от информационната система на ИАГ за издаване на електронни превозни билети и дневник за постъпилата, преработената и експедирани дървесина:

Достъпът до интернет информационната система на Изпълнителна агенция по горите за издаване на превозни билети се предоставя от РДГ - за обекти по чл.206 от ЗГ, които се намират на територията на РДГ - и за мобилни обекти по чл.206 от ЗГ чиято данъчна регистрация на юридическото лице, собственик и ползвател е в териториалния обхват на РДГ -

За предоставяне на достъп на лицата по чл. 211, ал. 3 от ЗГ, собственикът/ползвателят на обекта подава заявление по образец.

3. Такса, която следва да се събира за съответната услуга: *Не се заплаща за услугата*

4. Срок за предоставяне на услугата (от подаване на заявлението до издаване на съответния акт/документ): *7 дни от подаване на заявлението*

VIII. За издаване на протокол за оценка на ловни трофеи

1. Нормативно основание за предоставяне на услугата: *Правилник за прилагане на Закона за лова и опазване на дивеча - чл. 93*
2. Документи, които следва да се изискват за предоставяне на съответната услуга:
Необходимите документи за оценка на трофей са:
 - копие от разрешително за отстрел;
 - разплащателен протокол в случаите на Организиран ловен туризъм;
 - документ за платена такса;
3. Такса, която следва да се събира за съответната услуга: *За регистрация и оценка на ловните трофеи се заплаща такса по чл. 6 и чл. 7 от Тарифа за таксите, които се събират по Закона за лова и опазване на дивеча.*
4. Срок за предоставяне на услугата (от подаване на заявлението до издаване на съответния акт/документ): *едномесечен срок от подаване на заявлението.*

IX. За съгласуване на технологични планове за временен склад

1. Нормативно основание за предоставяне на услугата: *Наредба №8 от 05.08.2011 г. за сечите в горите - чл. 53, ал. 4*
2. Документи, които следва да се изискват за предоставяне на съответната услуга:
В случаите, когато местоположението на временен склад е определено да е на повече от 1000 м от границата на насаждението, технологичният план за добив на дървесина следва да се съгласува с Регионална дирекция по горите. За целта се прилагат следните документи:
 - Заявление;
 - Технологичен план;
 - Обяснителна записка;
 - Скица на имота и съгласие на собственика, в случаите когато временният склад попада в имот, който не е собственост на заявителя;
3. Такса, която следва да се събира за съответната услуга: *Не се заплаща за услугата.*
4. Срок за предоставяне на услугата (от подаване на заявлението до издаване на съответния акт/документ): *14 дни от подаване на заявлението.*

X. За разрешение за движение на товарни моторни превозни средства по горски пътища

1. Нормативно основание за предоставяне на услугата: *Закон за горите - чл. 148, ал. 3*
2. Документи, които следва да се изискват за предоставяне на съответната услуга:
Необходими документи:
 - Заявление, в което се посочват доказателства за необходимостта от издаването му;
 - Документи за собственост или ползване на превозното средство от заявителя;
 - Документ за платена такса;
3. Такса, която следва да се събира за съответната услуга: *Таксата за издаване на разрешение за движение на товарни превозни средства и пътни превозни средства с животинска тяга в горските територии и по горските пътища, когато не е свързано с изпълнение на горскостопански, селскостопански или ловностопански дейности, е 5.00 лева съгласно чл. 1, т. 38 от Тарифата за таксите, които се събират в системата на Изпълнителната агенция по горите по Закона за горите и по Закона за държавните такси.*
4. Срок за предоставяне на услугата (от подаване на заявлението до издаване на съответния акт/документ): *7-дневен срок от датата на подаване на заявление.*

(2) Служителят по чл. 6, ал. 3 предоставя на потребителите информация за административните услуги по ал.(1), които предлага РДГ - Ловеч, разяснява изискванията, на

които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административна услуга, когато има предварително установен ред.

(3) Служителят по чл. 6, ал. 3 приема заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрира ги, след което ги насочва към компетентния служител за изпълнение.

(4) Служителят по чл. 6, ал. 3 разяснява начина на плащане на заявената административна услуга.

(5) Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица най-късно в сроковете, установени в нормативните актове.

Чл. 11. Служителят по чл. 6, ал. 3 отговаря на запитвания от общ характер и предоставя образци на документи.

Раздел IV

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 12. (1) Извършването на административните услуги по чл. 10, ал. (1) се осъществява от звено за административно обслужване в състав/основен и резервен/: деловодител, експерт стопанисване и ползване, счетоводител-касиер, определени със заповед на директора на Регионална дирекция по горите и осигуряващо непрекъсваем режим на работа с потребителите на административни услуги, съгласно разпоредбите на чл. 10, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване.

(2) Приемането и получаването на документите се извършва на принципа „едно гише“ – в стаята на деловодството в РДГ Ловеч или по електронен път.

Чл. 13. Подборът на персонала за работа в звеното за административно обслужване на РДГ-Ловеч се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

Чл. 14. Прилагат се механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в звеното за административно обслужване, задълженията им по АО са включени в длъжностната им характеристика и получават годишна оценка и по този параметър.

Чл. 15. За служителите в звеното за административно обслужване се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

Чл. 16. За служителите в звеното за административно обслужване се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Чл. 17. Служителите на звеното за административно обслужване проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. „Потребител на административна услуга“ е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

§ 2. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на РДГ.

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

§ 4. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване

за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на РДГ се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 5. Вътрешните правила за административното обслужване в РДГ- Ловеч се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 6. Неделима част на настоящите Вътрешни правила е Наръчник за организация на административното обслужване по телефон в РДГ Ловеч.

§ 7. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 8. Настоящите вътрешни правила отменят Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РДГ – Ловеч, утвърдени от 2019 г.