

ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК

5300 Габрово ул. Чардафон №1 тел: 066 80 88 57
e-mail: dppbulgarka@abv.bg www.ppbulgarka.net



УТВЪРЖДАВАМ:

ИНЖ. ЛИЛЯНА РАЙКОВА

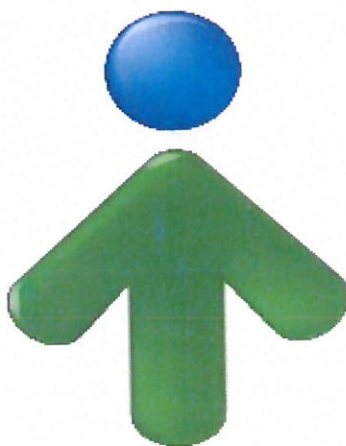
ДИРЕКТОР НА ДПП „БЪЛГАРКА“ ГАБРОВО

Със Заповед № РД09-04/30.03.2022г.



ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК „БЪЛГАРКА“

Гр. Габрово, 2022 г.



С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

Дирекцията е специализирано териториално звено на Изпълнителната агенция по горите (ИАГ), създадена със заповед на изпълнителния директор на ИАГ на основание чл. 159 от Закона за горите. Дирекцията е създадена за изпълнение на заповедта за обявяване и плана за управление на природен парк "Българка", защитена зона по Директива на ЕС за опазване на дивите птици - BG0000399 "Българка" (РМС № 335 от 26.05.2011 г.) и защитена зона по Директива за запазването на природните местообитания и на дивата флора и фауна BG0000399 "Българка" (РМС № 122 от 2 март 2007 г.), където защитените зони се припокриват с територията на парка.

Дирекцията подпомага изпълнителния директор на ИАГ при провеждане на държавната политика в областта на опазването, устойчивото използване и възстановяване на горите, биологичното и ландшафтното разнообразие, както и при прилагането на политиката на Европейската общност и поетите международни ангажменти в тази насока в териториалния ѝ обхват на дейност.

Дирекцията осъществява координация, методическо ръководство и контрол по прилагане на законодателството в областта на горите и опазването на околната среда в териториалния ѝ обхват на дейност.

Дейността на дирекцията се осъществява на **основата на принципите**: законност; откритост и достъпност; отговорност и отчетност; ефективност; координация; предвидимост; обективност и безпристрастност. Следвайки тези принципи и нормите, заложи в Хартата на основните права на Европейския съюз, сме разработили Харта на клиента на Дирекция на природен парк „Българка“, 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 12:00 и от 12.30 до 17:00 часа, в административната сграда на ДПП „Българка“, находяща се в гр. Габрово, ул. „Чардафон“ № 1, 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 ДПП „Българка“: гр. Габрово 5300, ул. „Чардафон“ № 1
- използвате телефоните на дирекцията:

066/80 88 57;

- заявите устно административна услуга, като за целта се попълва протокол, съгласно приложение №1;

- изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис на e-mail: dppbulgarka@iag.bg или dppbulgarka@abv.bg;

- изпратите Вашето писмо на e-mail: dppbulgarka@iag.bg или dppbulgarka@abv.bg;

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

Улеснили сме достъпа за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме осигурили различни възможности 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 ДПП;

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) оформени са места във фоайето на дирекцията за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация;

б) достатъчно широко пространство за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 2 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 вътрешното пространство на помещението, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията в помещението;

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 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 ДПП (<https://ppbulgarka.net/>) 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 безплатно или платено паркиране

5. Стандарт за осъществяване 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?";

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 ДПП 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 ДПП „Българка“, 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 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":

ДПП 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 ДПП 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 7 работни дни ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;
- б) веднага, или не по-късно от 10 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място или по телефон.

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 едно място (гише);
- 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.

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

III. Да намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и облекчим максимално административните процедури.

За всяка административна услуга, която извършваме, Ви предлагаме конкретен и пълен стандарт с приложения към него образци. В този стандарт сме посочили нормативната уредба на административната услуга, информирали сме Ви към кое административно

звено/служител 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 № 2.

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. 066/80 88 57;
- изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Габрово 5300, ул. „Чардафон“ № 1
- дойдете лично в сградата на Дирекция на природен парк „Българка“;
- изразите мнение на e-mail: dppbulgarka@iag.bg или dppbulgarka@abv.bg;
- изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в дирекцията, предложенията Ви за подобряването му в **специално поставена във фойето на ДПП книга за мнения и коментари.**

• попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме в деловодството на ДПП съгласно приложение № 3.

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. 066/80 88 57;
- чрез писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Габрово 5300, ул. „Чардафон“ № 1
- лично в сградата на ДПП;
- чрез мнение на e-mail: dppbulgarka@iag.bg или dppbulgarka@abv.bg

V. Да постигнем ефективен резултат и качество на административното обслужване при минимален разход на финансови средства и човешки ресурси.

Към настоящият момент предоставяните административни услуги от ДПП „Българка“ са безплатни. При включване на нови административни услуги ще бъдете информирани своевременно, като на гражданите и юридическите лица ще 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 ДПП 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 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 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 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 ДПП:

АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС

ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАЦИЯТА

ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ НАРУШЕНИЯ И НАКАЗАНИЯ

ЗАКОН ЗА ГОРИТЕ

ЗАКОН ЗА ЗАЩИТЕНИТЕ ТЕРИТОРИИ

ЗАКОН ЗА БИОЛОГИЧНОТО РАЗНООБРАЗИЕ

ЗАКОН ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

ЗАКОН ЗА ЛЕЧЕБНИТЕ РАСТЕНИЯ

ЗАКОН ЗА ЛОВА И ОПАЗВАНЕ НА ДИВЕЧА

ЗАКОН ЗА ОПАЗВАНЕ НА СЕЛСКОСТОПАНСКОТО ИМУЩЕСТВО

ЗАКОН ЗА РИБАРСТВОТО И АКВАКУЛТУРИТЕ

УСТРОЙСТВЕН ПРАВИЛНИК НА ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК

„БЪЛГАРКА“

Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Дирекция на природен парк „Българка“ е приета със Заповед № РД 09-04/30.03.2022г.

Дата на последна актуализация: 30.03.2022г.



Министерство на земеделието
Изпълнителна агенция по горите
ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК „БЪЛГАРКА“

гр.Габрово, ул. Чардафон №1, тел: 066 80 88 57, e-mail: dppbulgarka@abv.bg ; dppbulgarka@iaq.bg
ИНД. № 107554738

ПРОТОКОЛ

Приложение № 1

Днес,..... служителят
На длъжност
На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят
.....
с постоянен адрес или настоящ адрес: гр./с ул. (ж.к.)
.....
тел..... факс
електронна поща.....
устно заяви искане за:
.....
.....

Заявителят прилага следните документи:
.....
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:
.....

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка**
- като вътрешна куриерска пратка**
- като международна препоръчана пощенска пратка**
- Лично от звеното за административно обслужване**
- По електронен път на електронен адрес**
- Др.**

Длъжностно лице:.....

(подпис)

Заявител:.....

(подпис)

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

1. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)

Идентификатор на услуга : 2134

2. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)

Идентификатор на услуга : 2133

3. Предоставяне на достъп до обществена информация

Идентификатор на услуга : 2



Министерство на земеделието
Изпълнителна агенция по горите
ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК „БЪЛГАРКА“

гр.Габрово, ул. Чардафон №1, тел: 066 80 88 57, e-mail: dppbulgarka@abv.bg ; dppbulgarka@iag.bg
ИНД. № 107554738

Приложение № 3

**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 ДПП?**
 - А. Много доволен
 - В. Б. Доволен
 - С. Недоволен
- 3. До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив към Вас?**
 - А. Служителят беше много любезен
 - В. Б. Служителят беше любезен и учтив
 - С. 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 ДПП?**
 - А. Голяма
 - В. Б. Средна
 - С. 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
 - В. Б. От части
 - С. 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
 - С. Г. Друго