



Класификатор на информацията:  
Ниво 1-TLP - Green

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ**  
**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ**  
**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - КЪРДЖАЛИ**

гр.Кърджали, ул. "Васил Левски" №2, п.код 6600, тел. 0361/654 50, 654 51; e mail: rugkarjali@iag.bg

## ЗА П О В Е Д

4/30/2024

**X** РД05-91 - 30.04.2024

рег.№  
гр.Кърджали  
Подписано от: DZHANAN DZHEMAL YUSEIN

**Кърджали 2024 г.**

На основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административно обслужване приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.

### НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Регионална дирекция по горите – Кърджали.
2. Настоящите Вътрешни правила да се сведат до знанието на всички служители и да се публикуват на интернет страницата на Регионална дирекция по горите – гр. Кърджали.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на инж. Антоанета Стоянова – зам. директор на Регионална дирекция по горите гр. Кърджали.

4/30/2024

**X** инж. Митко Младенов

инж. Митко Младенов  
Директор РДГ Кърджали  
Signed by: MITKO BOYKOV MLADENOV



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ**  
**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ**  
**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - КЪРДЖАЛИ**

гр.Кърджали, ул. "Васил Левски" №2, п.код 6600, тел. 0361/654 50, 654 51; e\_mail: rugkarjali@iag.bg.

---

УТВЪРЖДАВАМ:

ДИРЕКТОР РД:

/ИНЖ. МИТКО МЛАДЕНОВ/



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**В РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – КЪРДЖАЛИ**

гр.Кърджали, 2024г.

# Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

## Раздел I

### Предмет, обхват и действие

Чл. 1. (1) Тези вътрешни правила уреждат:

1. организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания и жалби на гражданите и организациите
2. взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от тях действия.

(2) Вътрешните правила се прилагат за всички звена на Регионална дирекция по горите гр. Кърджали /РДГ/ предоставящи административни услуги, доколкото в закон не е предвидено друго.

## Раздел II

### Принципи на административното обслужване

Чл.2(1) Административното обслужване в РДГ Кърджали се осъществява на български език при спазване принципите установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закон за администрацията и Наредба 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.

Чл.3(1) Служителите на РДГ Кърджали, които предоставят административни услуги на граждани и организации:

1. Спазват нормативните и вътрешни стандарти за административно обслужване, въведени в РДГ Кърджали с Харта на клиента, Етичен кодекс, Кодекс на служителите в държавна администрация;
2. Отнасят се към всички потребители равнопоставено и предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
3. Носят отговорност към ефективна комуникация с потребителите на услуги, като ги подпомагат при оформяне на документите, разясняват изискванията, отговарят при запитвания и поддържат обратна връзка с тях;
4. Работят съвместно със служителите от други звена от администрацията, когато е необходимо и проявяват инициативност, относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване;

5. Спазват благоприличие и се представят и се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори и съобщават наименованието на администрацията;
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 Закона за защита на личните данни.

(2) Служителите на РДГ Кърджали са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно, точно, добросъвестно и безпристрастно, като представят изчерпателно и компетентно необходимата информация с оглед запазване законните интереси на потребителите.

(3) Принципите и стандартите свързани с административното обслужване са отразени и си кореспондират с Харта на клиента, която е достъпна и на разположение на потребителите на интернет страницата на РДГ Кърджали.

Чл. 4.(1) 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 за достъп до обществена информация;
7. издаване на удостоверение за трудов стаж;
8. издаване на удостоверение за осигурителен доход;
9. удостоверение 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

(2) В РДГ Кърджали се приемат следните стандарти за качество по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания – 7 работни 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 – при първа възможност;
8. за отговор на телефонни обаждания за запитвания – 20 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;

## Глава втора ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

### Раздел I

#### Организация и извършване на административни услуги

Чл.6 (1) Регионална дирекция по горите Кърджали организира дейността си по начин, който осигурява административно обслужване на потребителите на едно място, лесно за достъп, в едно служено помещение, което улеснява процеса на обмен на необходимата информация свързана с предоставянето на административните услуги.

(2) Административното обслужване на потребителите се осъществява чрез служител технически сътрудник-деловодител, имащ компетенции и задължения, във връзка с административното обслужване.

(3) Административно обслужване в РДГ Кърджали се извършва на адрес гр. Кърджали, ул. „Васил Левски №2, на трети етаж в административната сграда на ТП ДЛС Женда, като втория и третия етаж се използват от РДГ Кърджали.

(4) При осъществяване на административното обслужване потребителите на административни услуги контактуват с администрацията и служителите от ДАПФР чрез служител технически сътрудник-деловодител имащ компетенции и задължения, във връзка с административното обслужване.

(5) Администрацията и служителите на РДГ Кърджали имащи компетенции и задължения, във връзка с административното обслужване организират и координират цялостния процес по административно обслужване на физически и юридически лица.

(6) Поставена е информационна указателна табела за местонахождението на звеното за административно обслужване на РДГ Кърджали – технически сътрудник – деловодител.

(7) Предвид техническата невъзможност за осигуряване удобен и лесен достъп 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 до входа на сградата/на първия етаж е монтирано устройство за връзка деловодството на РДГ Кърджали.

(8) Работното време на звеното за административно обслужване на РДГ Кърджали е от понеделник до петък от 08:30 до 17:00 часа, без прекъсване. На служителите в звеното в административното обслужване е осигурена плаваща обедна почивка от 30 минути, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите.

Чл.7(1) Административното обслужване се извършва в съответствие с дейностите и функциите на РДГ — Кърджали, 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 предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон от служителя, имащ компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.

(3) Искания/заявления за извършване на административни услуги, сигнали и предложения се подават чрез технически сътрудник – деловодител/служителя/ в Деловодството в административната сграда на РДГ – Кърджали, лицензирани пощенски оператори и по електронен път.

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

1. чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: *гр.Кърджали, ул. “Васил Левски” №2, п.код 6600;*

2. на официалната електронна поща на Регионална дирекция по горите – Кърджали: *rugkarjali@iag.bg*;
3. на място в деловодството на РДГ — Кърджали;
4. на тел.: 0361/654 50;
5. чрез Системата за сигурно електронно връчване(ССЕВ), която представлява препоръчана електронна поща;
6. по друг начин, оповестен като технически възможен начин.

(5) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до Регионална дирекция по горите — Кърджали 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. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват по компетентност към директора на РДГ Кърджали.

### **Предоставяне на административни услуги**

Чл.9 (1) Искането за извършване на административни услуга се прави в звеното за административно обслужване в сградата на РДГ Кърджали, на третия етаж, гр. Кърджали, ул.Васил Левски №2. Искането за извършване на административни услуга може да бъде направено устно, в писмена форма или по електронен път, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице или чрез лицензиран пощенски оператор.

(2) В случаите, в които заявителя на административна услуга желае да подаде искането устно служител от звеното на АО изготвя протокол, съгласно примерен образец (Приложение №1), който се подписва от заявителя и длъжностното лице, което го е съставило. Протоколът се регистрира в деловодната система и входящият му номер се предоставя на заявителя.

(3) Протоколът за устно заявяване на административна услуга съдържа информация съгласно реквизитите за съответната административна услуга, както и представените от заявителя документи и материали.

(4) Писменото искане се извършва със заявление и съдържа пълното име и адрес на заявителя, естеството на искането, дата и подпис. (Приложения №2) Заявителят предоставя електронен адрес, съгласно Закона за електронното управление, мобилен или стационарен телефонен номер, а 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.

(5) Административният орган приема устни искания в рамките на времето за работа с потребители, а писмени искания - в рамките на работното си време. Исканията, подадени по пощата, електронна поща, 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.

(6) Заплащането на такси за административни услуги, за което това е нормативно определено се извършва по следния начин:

- по банков път по обявената банкова сметка на РДГ Кърджали;
- чрез карта на ПОС терминал, намиращо се в РДГ Кърджали;

(7) 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 Кърджали след отваряне на плика документът се изпраща по предназначение с прилагане на плика от служителя в звеното.

(8) За извършването на административните услуги се спазват сроковете, предвидени в Административнопроцесуалния кодекс, както и в специалните закони и подзаконовни нормативни актове.

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

Чл. 10. Всички искания, заявления, жалби, протести, сигнали, предложения и писма, подадени в РДГ - Кърджали се приемат и регистрират в автоматизираната информационна система/деловоден регистър от съответното длъжностно лице – технически сътрудник – деловодител с регистрационен индекс.

Чл 11. (1) При регистрацията и приемането на искането/заявлението за административна услуга и посочен предишен регистрационен номер в него, служителят 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 - Кърджали.

Чл.12. Отстраняването на недостатъци в искането е съгласно чл.30 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл.13. На заявителите се дава входящ номер на служебната преписка и информация, относно срока, в който трябва да бъде извършена административната услуга.

Чл.14. На заявителите граждани и организации се предоставят образци на заявления /искания за съответната административна услуга, които са на разположение в деловодството на РДГ Кърджали и на информационното табло.

Чл.15. Директорът на РДГ - Кърджали или заместник-директорът разпределя служебните преписки с резолюция до съответния служител на административно звено за извършване на заявената административна услуга, или отговор на запитване.

Чл 16. След резолирането на служебните преписки, длъжностното лице в деловодството на РДГ Кърджали 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.17. Длъжностното лице в деловодството на РДГ Кърджали е длъжно при поискване от заявителя, да предоставя информация за движението на служебните преписки.

Чл. 18. 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. 19. Препращане до съответния компетентен орган на постъпили в РДГ Кърджали искания за издаване на индивидуален административен акт се извършва по реда на чл. 31 от Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 20.(1) Административното обслужване завършва с изготвяне на искания индивидуален административен акт или с мотивиран отказ за издаването му, подписан от директора на

РДГ Кърджали или заместник директора, който в указания срок се съобщава и представя на заявителя.

(2) Изходящите от РДГ - Кърджали документи се съставят в не по-малко от два екземпляра, като един екземпляр остава за съхранение при изготвения документ и съдържа имената и длъжността му, със съответните съгласувателни подписи.

Чл. 21. Изходящите от РДГ – Кърджали документи, касаещи правомощията на директора и свързаните с тях актове, се извеждат само след подпис на директора на РДГ – Кърджали или упълномощено от него длъжностно лице.

Чл. 22 (1) Изходящата кореспонденция, след регистрирация, се обработва и изпраща от служителя в деловодството на РДГ – Кърджали.

(2) С искането си заявителя изрично посочва начина на получаване на индивидуалния административен акт/документ/. Документът, предназначен за заявителя се получава от деловодството на РДГ Кърджали, където е прието искането, на посочен от заявителя адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор за сметка на заявителя/получателя или по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги в случай, че не противоречи на закона.

(3) 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 – Кърджали. Цената за пощенската услуга се заплаща от административно компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

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

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

(5) Получаването на документите от деловодството на РДГ Кърджали, 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 - Кърджали.

(6) 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 заявена услугата или по реда на Закона за достъп до обществена информация.

(7) Заявления/искания жалби/сигнали, предложения/възражения и други документи, представени на чужд език, трябва да бъдат придружени с точен превод на български език.

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 чрез ПОС и/или за получаване на информация, данни и документи - всеки работен ден от 08.30 часа до 17.00 часа.

(2) В РДГ Кърджали 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 установеното по ал.1 работно време.

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

Чл. 24 (1 ) Звеното за административно обслужване в РДГ осъществява следните функции:



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 установен 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 заявения/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминално устройство ПОС;
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 нецензурни изрази и обидни квалификации, уронващи престижа на РДГ – Кърджали.

(3) Служителят от звеното за обслужване може да изисква незабавно предоставяне на информация и/или документи от други служители на РДГ - Кърджали когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

## Раздел II Административни услуги

Чл. 25. Информация за предоставяните административни услуги от РДГ Кърджали може да бъде получена от:

1. деловодството на РДГ — Кърджали, на адрес: гр.Кърджали, ул. “Васил Левски” №2, п.код 6600;
2. на телефон: 0361/654 50
2. интернет страницата на РДГ - Кърджали: <https://kardjali.iag.bg>
3. информационното табло в административната сграда на РДГ — Кърджали;
4. регистър на услугите в Административния регистър на адрес: <https://iisda.government.bg>

Чл. 26. Регионална дирекция по горите — Кърджали използва логото и слогана на държавната администрация при:

1. указателните табели на входа на сградата;
2. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
3. папките, рекламните и протоколните матрици;

4. интернет страницата на дирекцията;
5. картата на клиента

Чл. 27 (1) Административните услуги, предоставяни от РДГ - Кърджали 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, информацията по ал.1 се подготвя от съответните служители и се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпването на всяка промяна на обстоятелствата.

(3) Вписването 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 - Кърджали.

(4) Контролът по изпълнението на задълженията по ал, 1-5 се извършва от заместник директора на РДГ – Кърджали.

(5) Задълженията за попълване и публикуване на данни в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на служителите по ал.2.

### 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 - Кърджали изгражда предпоставки и осъществява междуведомствено обслужване на гражданите и организациите, когато това не противоречи на българското законодателство.

Чл. 30 В предвидени в закон случаи съответният служител от администрацията на РДГ - Кърджали, 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 Кърджали.

## Глава трета ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

### Раздел I Управление на качеството

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

1. Мястото да предоставяне на административни услуги в Регионална дирекция по горите — Кърджали е обозначено с указателна табела- технически сътрудник – деловодител.

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

а) удобен достъп;

б) подходящи условия, включващи места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, полуаване на документи и информация, места за плащане и други;

в) достатъчно 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 помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) възможност за ползване на тоалетна, достъп до питейна вода, безплатна интернет връзка.

3. Поставени са указателни табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, при спазване следните изисквания:

а) указателните табели са поставени на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението на местата, които обозначават;

б) указателните табели за местонахождението на служителите са поставени на входа на помещенията;

в) указателните табели съдържат наименованието на държавната администрация.

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

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

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

6. 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 или напитки.

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

а) предоставяната информация на място, по телефона и по електронен път 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 — Кърджали осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на РДГ Кърджали, като е създадена 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 въпроси общ характер:

а) до 7 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 заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква 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 еднократно не повече от две места;

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

13. Образците формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване в РДГ — Кърджали са изготвени при спазване на следните правила:

1. насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

2. използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

3. осигурено достатъчно място нанасяне данни;

4. 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 поштечатване на заявлението и/или на приложенията 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 — Кърджали създадена възможност за обратна връзка от потребителите чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка на място — в административната сграда на РДГ — Кърджали,

(2) Осигурена е възможност за осъществяване на директен контакт на потребителите на административни услуги с експерти от РДГ — Кърджали;

Чл. 34 (1) Събраната информация по методите за обратна връзка по чл. 33, се използва за измерване 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.

(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 — Кърджали.

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

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

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

## Глава четвърта 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-директор

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

### ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. "Потребител" е всеки гражданин или организация, които:

а) 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;

б) подават сигнали, предложения, жалби и други;

в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

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

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

### ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 4. Вътрешните правила за административното обслужване в РДГ са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията. Наредбата за административно обслужване.

§ 5. Вътрешните правила за административно обслужване в РДГ Кърджали са утвърдени със заповед № РД05-91/30.04.2024г. на директора на РДГ и отменят утвърдените със заповед №РД05-170/26.03.2019г.

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



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ  
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ**

**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - КЪРДЖАЛИ**

*гр.Кърджали, ул. "Васил Левски" №2, п.код 6600, тел. 0361/654 50, 654 51; e\_mail: rugkarjali@iag.bg.*

**ПРОТОКОЛ**

Днес.....служителят.....на  
длъжност.....В.....  
.....(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят  
.....с  
постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,  
ул.(ж.к.).....  
..... тел.....  
факс.....елек  
тронен 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:

- 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.

Длъжностно лице:..... (подпис)

Заявител: ..... (подпис)



ДО  
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ  
ГР. КЪРДЖАЛИ

### ЗАЯВЛЕНИЕ

От.....

Постоянен или настоящ адрес:

гр./с.....

ул.(ж.к.).....

тел.:....., факс:.....,

електронна поща:.....

Моля, да бъде образувано производство за предоставяне на

.....  
.....

*(посочва се наименованието на административната услуга)*

Услугата се предоставя от.....

*(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)*

Във връзка с производството, моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.....

2.....

/посочва 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 или електронна поща

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга;
- Информация или документи, изискани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
- Документ за платена такса, ако такава се изисква;

Дата:.....

подпис:.....

Гр. ....

## Списък на предостъпните от РДГ Кърджали административни услуги:

1. Разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на Административно процесуалния кодекс;
2. Отговори на запитвания;
3. Консултации на място, по телефона, или електронно;
4. Предоставяне на за достъп до обществена информация;
5. Издаване на удостоверение за трудов стаж;
6. Издаване на удостоверение за осигурителен доход;
7. Издаване на удостоверение за регистрация на производствена марка
8. Издаване на решения за промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара
9. Издаване на решения за предварително съгласуване промяна на предназначението на поземлени имоти в горски територии с площ до 50 декара
10. Издаване на удостоверение за регистрация на горски разсадници за производство на посадъчен материал
11. Утвърждаване на горскостопанска програма
12. Издаване на разрешение за провеждане на организирани обществени или спортни мероприятия в горските територии
13. Предоставяне на достъп до електронен дневник на обект, в който постъпва, преработва се или се експедира дървесина
14. Издаване на протокол за оценка на ловни трофеи
15. Съгласуване на технологични планове за временен склад
16. Разрешение за движение на товарни моторни превозни средства по горски пътища
17. Одобрение на план-извлечение за провеждане на сечи в горите