**РЕДАКЦИЯ НА СПИСАНИЕ „ГОРА“**

***София 1303, ул. “Антим I” 17, тел.: 02/9888 642, тел./факс: 02/988 04 15, e-mail:gora@iag.bg, http:www://gorabg-magazine.info***

**УТВЪРДИЛ:**

**ИНЖ. БОРИС ГОСПОДИНОВ**

**ГЛАВЕН РЕДАКТОР НА СПИСАНИЕ „ГОРА“**

**ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕДАКЦИЯ НА СПИСАНИЕ „ГОРА“**

**София, 2019 година**

Редакция на списание „Гора“ е СТЗ към Изпълнителна агенция по горите.

Дейността на редакцията се осъществява на основата на принципите: законност; откритост и достъпност; отговорност и отчетност; ефективност; субординация и координация; предвидимост; обективност и безпристрастност. Следвайки тези принципи и нормите, заложени в Хартата на основните права на Европейския съюз, сме разработили Харта на клиента на списание „Гора“, с която сме поставили следните цели:

1. 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 9.00 до 17.30 часа, без прекъсване, 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 Редакция на списание „Гора“:

 гр. София 13030, ул. "Антим I" № 17; етаж 2

* използвате телефоните на редакцията:

02/ 988-04-15 и 02/ 988-86-42;

* заявите устно административна услуга, като за целта се попълва протокол, съгласно приложение №1:
* попълните заявление за производство по комплексно административно обслужване, съгласно приложение №2;
* изпратите документ, подписан с универсален електронен подпис на e-mail: gora@iaq.bq;
* изпратите Вашето писмо на e-mail: gora@iag.bg

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

1. 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, изпълняваме общите стандарти за административно обслужване:

* Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите;
* Конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси;
* Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения;
* Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на проблема на всеки потребител;
* Прозрачност на административното обслужване;
* Коректност относно спазването на сроковете за извършване на всяка административна услуга;
* Разнообразни и достъпни начини за предоставяне на Вашите мнения, коментари, предложения, оплаквания и похвали на административното обслужване.

Приели сме и собствени стандарти за административно обслужване:

* Постигане на професионализъм в работата;
* Безпристрастност, обективност и честност при извършване на административната услуга;
* Противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
* Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им - запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им;
* Спазване разпоредбите на Закона за защита на личните данни;
* Стремеж към търсене на оптимално и законосъобразно решение на проблема на потребителя;
* Измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане на действия за повишаване на качеството на услугите.
1. Да намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги, като прилагаме комплексно административно обслужване и облекчим максимално административните процедури,

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

* списък на наименованията на административните услуги, предоставяни от агенцията в съответствие с Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) приложение № 3.
1. 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. 02/988-86-42 или изпратите Вашето писмо на факс 02/988-04-15;
* изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. София 1303, ул. "Антим I" № 17; етаж 2
* дойдете лично в сградата на Редакция на списание „Гора“;
* изразите мнение на e-mai!: gora@iag.bg
* изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в редакцията.

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.

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

По-голямата част от предоставяните административни услуги от Редакция на списание „Гора“ са безплатни. На гражданите и юридическите лица се предоставя информация за таксите на административните услуги и начините за тяхното плащане.

Периодично се извършва анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини на плащане.

Важно е да се знае:

* Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя - име и адрес за обратна кореспонденция;
* Администрацията на списание „Гора“ 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;

Ние работим в услуга на обществото. В условията на бързоразвиваща се администрация, редакцията реагира адекватно с минимизиране на рисковете, служителите изпълняват добросъвестно служебните си задължения с цел постигане на висококачествено административно обслужване и удовлетворяване на потребностите.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконови нормативни актове.

Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване, както и образците на документи към тях, са на разположение на потребителите и на хартиен носител в редакцията.

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 Редакция на списание „Гора“, са:

 АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС

ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАЦИЯТА

ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ НАРУШЕНИЯ И НАКАЗАНИЯ

ЗАКОН ЗА ГОРИТЕ

ЗАКОН ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

ЗАКОН ЗА ЛОВА И ОПАЗВАНЕ НА ДИВЕЧА

УСТРОЙСТВЕН ПРАВИЛНИК НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ

ЗАКОН ЗА СВТОРСКОТО ПРАВО

ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И ДЕЙНОСТТА ПО ИЗДАВАНЕТО НА СПИСАНИЕ „ГОРА“

Приложение № 1

**РЕДАКЦИЯ НА СПИСАНИЕ „ГОРА“**

П Р ОТО КОЛ

Днес

служителят

На длъжност

на дирекция

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.)

, факс

тел.

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 електронна поща.

Др.

Длъжностно лице -.

(подпис)

Заявител:

(подпис)

Приложение №2

до

РЕДАКЦИЯ НА СПИСАНИЕ „ГОРА“

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

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

1 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

 , като

декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

 като вътрешна препоръчана пощенска пратка

като вътрешна куриерска пратка

като международна препоръчана пощенска пратка

'Лично от звеното за административно обслужване при компетентния орган

По електронен път на електронна поща

Приложени документи:

Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

1 Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

2 Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Гр./с

Подпис: ( )

Приложение № 3

**СПИСЪК**

**НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕДАКЦИЯ НА СПИСАНИЕ „ГОРА“**

Предоставяне нa достъп до обществена информация

Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ

Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3}

Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)