



ЗАПОВЕД

№ РД-07-427/14.05......2021 г.
гр. Благоевград

На основание чл.172, ал.1, т.2, т.9, т. 10, т.11, т.12 и ал.3 от Закона за горите, във връзка с чл. 34, ал. 1 и ал. 3 от Правилника за организацията и дейността на ЮЗДП ДП и заповед №РД-07-242/08.03.2021г. на директора на ЮЗДП ДП, с цел изпълнение на нормативните разпоредби на българското законодателство

НАРЕЖДАМ:

1. Отменям Заповед № РД-07-1400/30.12.2016 год. на директора на „Югозападно държавно предприятие“ ДП, с която е утвърдена система за финансово управление и контрол на „Югозападно държавно предприятие“ ДП, гр. Благоевград.
2. Утвърждавам Харта на клиента на „Югозападно държавно предприятие“ ДП, гр. Благоевград.
3. Заповедта, ведно с Хартата на клиента на „Югозападно държавно предприятие“ ДП да се изпрати на териториалните поделения към ЮЗДП ДП, на служителите на централно управление на предприятието и да се насочи в профил „uzdr“ в деловодната програма на предприятието за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнение на настоящата заповед възлагам на инж. Димитър Димитров - зам.- директор на ЮЗДП ДП, гр. Благоевград.

ПОДПИС:.....
ИНЖ. ДАМЯН ДАМЯНОВ
Директор на „ЮЗДП“ ДП - Благоевград



АГ/



ЮГОЗАПАДНО ДЪРЖАВНО
ПРЕДПРИЯТИЕ ДП - БЛАГОЕВГРАД

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ

„ЮГОЗАПАДНО ДЪРЖАВНО ПРЕДПРИЯТИЕ“ ДП БЛАГОЕВГРАД



Благоевград, ул. Зора 18, тел. +35973 884 203, факс: +35973 884 203, e-mail: swdp@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:.....
ИНЖ. Д. ДАМЯНОВ
ДИРЕКТОР НА „ЮЗДП“ ДП
ГР. БЛАГОЕВГРАД



ХАРТА НА КЛИЕНТА

НА „ЮГОЗАПАДНО ДЪРЖАВНО ПРЕДПРИЯТИЕ“ ДП ГР. БЛАГОЕВГРАД

гр. Благоевград
2021 година

“Югозападно държавно предприятие”ДП - Благоевград осъществява държавната политика в областта на горското и ловното стопанство, както и управлението на горски територии – държавна собственост. Дейността на предприятието се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента за административно обслужване. С развитието на Югозападно държавно предприятие, ние ще допълваме и коригираме Хартата, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

Преди да изготвим Хартата, събрахме информация относно начина как да предоставяме услугите ни. Вие ни казахте, че искате:

- Да бъдете обслужвани бързо и ефективно;
- Всеки да получава лесен достъп до информация;
- Служителите да бъдат отзивчиви;
- Приятна атмосфера в работните помещения.

ОСНОВНИТЕ ЦЕЛИ, КОИТО СИ ПОСТАВЯМЕ СА:

- Да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- Постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение от страна на служителите, които Ви обслужват;
- Постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- Да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

Искаме да предоставим възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ни.

Приветстваме всички мнения и препоръки за това как да направим по-нататъшни подобрения. Можете да се свържете с нас директно и чрез всички 38 териториални подразделения ДГС/ДЛС към ЮЗДП.

ЗА ПОСТИГАНЕТО НА ТЕЗИ ЦЕЛИ НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ ВАС СА:

- Да се държим професионално и с уважение към всеки от Вас;

- Да Ви предоставяме лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- Да се отнасяме с Вас като с личност, като ви предоставяме услугата, от която се нуждаете;
- Да Ви предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- Да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- Да следим помещенията ни да са максимално безопасни за клиентите и служителите ни.

В ЗАМЯНА ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС:

- Да се отнасяте към нас с уважение. Няма да проявяваме търпимост към тормоз, заплахи или атаки.
- Да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- Да идвате навреме за уговорените срещи;
- Да ни давате повече информация, ако ви помолим за това;
- Да ни уведомявате за промени в обстоятелствата при вас или при друг човек, за когото подавате молба;
- Да ни давате пълна и точна информация навреме;
- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

ОБЩИ ОТГОВОРНОСТИ:

Можем да си помогнем за изграждането на приятна атмосфера чрез взаимно уважение, внимание и търпение.

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните

начини:

- като ни посетите лично или ни пишете на адреса на „Югозападно държавно предприятие“ ДП в гр. Благоевград, ул. "Зора" № 18, ет. 4 или в най- близкото и удобно за Вас териториално поделение ДГС/ДЛС... към ЮЗДП;
- Позвъните на телефона на централно управление 073/884203 или на телефонните номера на съответните териториални поделения, посочени в приложението;
- Информация можете да получавате всеки работен ден от 8.00 до 17.00 часа. Обедната почивка на служителите е от 12.00 до 13.00 часа;
- Изпратите Вашето писмо на e-mail: swdp@abv.bg;
- В случаите, когато в деловодството, има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителя ще продължи до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
- Подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите по всяко време чрез Интернет на адрес www.uzdp.bg.
- Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари по посочените по-горе начини.

Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна - изпратете Ваш сигнал на адреса на предприятието до Директора на ЮЗДП ДП, гр. Благоевград, ул. „Зора“ №18 или на e-mail: swdp@abv.bg. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 30 работни дни от получаването ѝ. Ако не можем да отговорим в посочения срок,

- ще Ви уведомим защо.
- ще Ви съобщим, ако е необходимо да направите нещо допълнително и кога да очаквате пълен отговор от нас.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари, сигнали и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения.

Във взаимоотношенията си с Вас при предоставянето на административни услуги

ние се ръководим от следните нормативни актове:

Административнопроцесуален кодекс

Закона за горите

Закона за лова и опазване на дивеча

Закон за административните нарушения и наказания

Закон за администрацията

Закон за достъп до обществена информация

Закон за държавния служител

Закон за защита на личните данни

Закон за защита на класифицирана информация

Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност

Правилник за организацията и дейността на ЮЗДП ДП

От своя страна ние се ангажираме да спазваме Вашите права, посочени в цитираните нормативни актове.

За постигането на добри резултати очакваме от Вас да спазвате възложените Ви с тях задължения.

ЮГОЗАПАНО ДЪРЖАВНО ПРЕДПРИЯТИЕ ДП, ПРЕДОСТАВЯ СЛЕДНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

1. Издаване на разрешително за сеч и извоз на дървени материали;
2. Издаване на разрешително за ползване на недървесни горски продукти;
3. Издаване на разрешително за паша на селскостопански животни в горски територии – държавна собственост;
4. Издаване на превозен билет;
5. Издаване на разрешително за лов;
6. Издаване на ловен билет;
7. Презаврека на ловен билет;
8. Издаване на билет за лов на чужденци, краткосрочно пребиваващи в Република България;
9. Маркиране и сортиментиране на дървесина на корен;
10. Измерване, кубирание и маркиране на дървесина в лежащо състояние;
11. Издаване на дубликати на разрешителни, разрешителни и удостоверения;
12. Извлечение от картен лист;

13.Извадки или данни от горстопанския план /лесоустройствен и ловоустройствен проект/;

14.Служебна бележка.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Хартата на клиента се издава на основание „Наръчник по управление на качеството“.