



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ  
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ**

---

София, бул. "Христо Ботев" №55, тел. централа 98511, факс 981 37 36

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

**София - 01. 10.2008 г.**

Държавна агенция по горите е администрация за осъществяване на държавната политика в областта на горскостопанската дейност, ловното и непромишленото рибното стопанство, както и управлението на държавния горски фонд и контрола върху горите и земите от горския фонд. Дейността на агенцията се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване. С развитието на Държавната агенция по горите 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 ефикасно;
- Всеки да получава лесен достъп до информация;
- Служителите да са добре осведомени и 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 и желание за съдействие 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.

Освен това, приветстваме мненията ви за това как да направим по-нататъшни подобрения. Можете да се свържете с нас чрез местното Държавно горско или Държавно ловно стопанство, както и чрез съответното Регионална дирекция по горите.

#### **За постигането на тези цели нашите отговорности към Вас са:**

- > да се държим професионално и да се отнасяме с уважение към всеки от Вас;
- > да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- > да се отнасяме с Вас като с индивид, 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. Ако се държите буйно или заплашително, можем да откажем да ви приемем и може да ви помолим да напуснете;
- > 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 или ни пишете на адреса на Държавната агенция по горите в гр. София, бул. "Христо Ботев" № 55, ет. V или в най- близкото и удобно за Вас Държавно горско или Държавно ловно стопанство, както и чрез съответното Регионална дирекция по горите на съответния адрес, съгласно приложението;
- > можете да използвате и телефоните на управлението 985-11-510 и 988 82 74 или на телефонните номера на съответните структури и специализирани териториални звена, посочени в приложението;
- > информация можете да получавате всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа. Обедната почивка на служителите е от 12.00 до 12.30 часа;

- > Вие ще бъдете обслужен всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа без прекъсване на гишето за информационно обслужване в приемната, находяща се на първия етаж на сградата;
- > В случаите, когато пред гишето за информационно обслужване в приемната, има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите 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 <http://www.dag.bg>.

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари като:

- > се обадите на тел. 0800 20 800 или изпратите Вашето писмо на факс 981-37-36;
- > изпратите Вашето писмо на адрес гр. София, бул. "Христо Ботев" № 55, ет. V до Председателя на Държавна агенция по горите;
- > дойдете лично в сградата на управлението или съответните териториални структури;
- > изпратите Вашето писмо на e-mail: [dag@dag.bg](mailto:dag@dag.bg)

Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна - изпратете Ваш сигнал на адреса на управлението до директора на дирекция "Административно – правно и обслужване и човешки ресурси". 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
- Устройствения правилник на Държавна агенция по горите

От своя страна ние се ангажираме да съблюдаваме Вашите права, посочени в цитираните документи. За постигането на добри резултати очакваме от Вас да спазвате възложените Ви с тях задължения.

**ПРИ НАС МОЖЕТЕ ДА ПОЛУЧИТЕ СЛЕДНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ  
УСЛУГИ:**

1. Предоставяне на контролна горска марка за частна лесовъдска практика;
2. Заверка на удостоверение за износ на необработен дървен материал и дърва за горене;
3. Заверка на удостоверение за износ и реекспорт на дивораствящи гъби;
4. Издаване на позволително за странични ползвания;
5. Издаване на удостоверение на физически лица за упражняване на частна лесовъдска практика;
6. Издаване на удостоверение на юридически лица за упражняване на частна лесовъдска практика;
7. Издаване на удостоверение на физически лица за оценка на гори и земи от горския фонд;
8. Издаване на позволително за сеч и извоз на дървени материали за гори-собственост на физически и юридически лица;
9. Издаване на позволително за паша;
10. Маркиране на подлежащи за сеч дървета за гори - собственост на физически и юридически лица;
11. Маркиране на отсечена дървесина за гори - собственост на физически и юридически лица;
12. Предоставяне на дървесина по такса на корен на физически лица;
13. Извършване на лесозащитни мероприятия в гори - собственост на физически и юридически лица по договор между ДГС/ДЛС и тях;
14. Издаване на билет за лов;
15. Презаверка на билет за лов;
16. Издаване на билет за лов на чужденци, дългосрочно пребиваващи в Република България;
17. Презаверка на билет за лов на чужденци, дългосрочно пребиваващи в Република България;
18. Издаване на удостоверение за подборно ловуване;
19. Издаване на удостоверение за ловен водач;
20. Издаване на билет за лов на чужденци, краткосрочно пребиваващи в Република България;
21. Издаване на разрешителни за внос и износ на жив дивеч и генетични материали към него, ловни трофеи, паднали дивечови рога и дивечови продукти;
22. Издаване на дубликати на удостоверения, разрешителни, позволителни и други писмени документи;
23. Предоставяне на извлечение от картни листове;
24. Предоставяне на извадка или данни от лесоустройствен, паркоустройствен и ловоустройствен проект;
25. Изготвяне на технологични планове на залесяване;
26. Изготвяне на технологични планове за дърводобив;
27. Съгласуване строителството по чл. 81, ал. 3 от Закона за горите;

28. Окачествяване на посевни материали;
29. Издаване на удостоверение за автентичност на семена;
30. Извършване на почвен анализ;
31. Издаване на удостоверение за регистрация на горски разсадници за производство на посадъчен материал;
32. Съгласуване и утвърждаване на проекти планове и програми за гори, собственост на физически и юридически лица.