



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ-ПЛОВДИВ

гр. Пловдив 4017, ул. "Славянска" № 82, тел. 032/633183, e-mail: gssplovdiv@iag.bg

УТВЪРЖДАВАМ,
ДИРЕКТОР НА ГСС – ПЛОВДИВ:
/инж. Димитър Жекин/



ХАРТА НА КЛИЕНТА

В ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ – ПЛОВДИВ

гр. ПЛОВДИВ 2022 г.

Горска семеконтролна станция - Пловдив е администрация за осъществяване на държавната политика в областта на горско стопанската дейност, свързани с контрола, опазването, стопанисването и ползването на горските територии в Република България.

Дейността на станцията се осъществява на основата на принципите: законност; откритост и достъпност; отговорност и отчетност; ефективност; субординация и координация; предвидимост; обективност и безпристрастност. Следвайки тези принципи предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване, 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 8:00 до 17:00 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 Горска семеконтролна станция - Пловдив: гр. Пловдив 4017, ул. "Славянска" № 82; етаж 2

- използвате телефоните на станцията:

032/ 62 84 67; 032/63 31 83

- 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: gssplovdiv@iag.bg;

- изпратите Вашето писмо на e-mail: gssplovdiv@iag.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,

2. 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;
- 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.

3. 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, информирали сме Ви към кое административно звено 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.

- списък на наименованията на административните услуги, предоставяни от станцията в съответствие с Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) приложение № 3.

4. Да Ви насърчим да изкажете 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. 032/62 84 67, 032/63 31 83
- изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Пловдив 4017, ул. "Славянска" № 82; етаж 2
- дойдете лично в сградата на Горска семеконтролна станция - Пловдив;
- изразите мнение на e-mail: gssplovdiv@iag.bg

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.

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

Предоставяните административни услуги от Горска семеконтролна станция - Пловдив са безплатни.

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 Горска семеконтролна станция - Пловдив 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 срокот 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, станцията 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.

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 Горска семеконтролна станция Пловдив са :

- АДМИНИСТРАТИВНОПРОЦЕСУАЛЕН КОДЕКС
- ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАЦИЯТА
- ЗАКОН ЗА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ НАРУШЕНИЯ И НАКАЗАНИЯ
- ЗАКОН ЗА ГОРИТЕ
- ЗАКОН ЗА ДЪРЖАВНИЯ СЛУЖИТЕЛ
- ЗАКОН ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ
- ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ
- ЗАКОН ЗА ЗАЩИТЕНИТЕ ТЕРИТОРИИ
- ЗАКОН ЗА ЗАЩИТА НА КЛАСИФИЦИРАНА ИНФОРМАЦИЯ
- УСТРОЙСТВЕН ПРАВИЛНИК НА ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ - ПЛОВДИВ

ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ – ПЛОВДИВ

ПРОТОКОЛ

Днес служителят
на длъжност

**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.....,
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 деловодството

По електронен път на електронна поща.

Др.

Длъжностно лице:.....

(подпис)

Заявител:

(подпис)

ДО
ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ - ПЛОВДИВ

ЗАЯВЛЕНИЕ

От,
постоянен или настоящ адрес: гр./с.
ул. (ж.к.)
тел.,
електронна поща.....

Моля, да бъде образувано производство за предоставяне на

.....
.....
(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от **Горска семеконтролна станция - Пловдив**

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:

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 деловодството

По електронен път на електронна поща

Приложени документи:

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

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

Дата:

Гр./с.....

Подпис: (.....)

Приложение № 3

**СПИСЪК
НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ – ПЛОВДИВ**

- Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)
- Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2) и уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.
- Предоставяне на достъп до обществена информация

АНКЕТНА КАРТА

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Оценяваме готовността и желанието Ви да споделите мненията, очакванията и препоръките си. Настоящата анкета е анонимна и данните от нея ще бъдат използвани единствено за статистически цели за набелязване на мерки за повишаване на качеството на предлаганите от Горска семеконтролна станция – Пловдив/ съкратено ГСС-Пловдив/ административни услуги.

Ценим високо Вашето мнение и най - учтиво Ви молим да вземете участие в попълването на анкетата.

Общи въпроси:

1. Колко често използвате административните услуги, предоставяни от ГСС-Пловдив:

- За първи път;
- Регулярно;
- При необходимост.
- Рядко

2. Срегнахте ли някой от изброените проблеми, докато получаваште административна услуга от ГСС-Пловдив:

- Не можах да намеря информация за услугата;
- Прехвърлях ме от един служител на друг;
- Получих грешна информация;
- Получих разнопосочна информация от различни хора;
- Не беше спазен срока, обявен за предоставяне на услугата;
- Друго (моля, опишете)

Предоставяне на административни услуги:

3. Колко време чакахте, за да бъде прието заявлението/искането Ви:

- Под 10 минути;
- Под 20 минути;
- Повече (моля, посочете колко)

4. Получихте ли компетентна информация от служителите на ГСС-Пловдив в отговор на Ваши запитвания, свързани с търсената от Вас административна услуга:

- Да;

..... Не (моля, уточнете)

5. Колко контакта осъществиха с Вас, за да получите услугата (изберете видовете контакт: лична среща, отделен телефонен разговор, писмо, факс, електронно писмо):

Брой контакти	Лична среща	Телефон	E-mail	Писмо	Факс
Един	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Повече от 7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Какъв според Вас е приемливият брой контакти за получаване на услугата:

- Един;
- До три;
- До седем;
- Повече (моля, опишете колко)

7. Беше ли услугата предоставена без грешка:

- Да;
- Не;

Ако отговорът е не, моля опишете грешките, с които се сблъскахте, докато получаваште услугата

8. Служителите бяха:

	Да	Не
Вежливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Търпеливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Компетентни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Разполагаха с актуална информация	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Моля посочете Вашата оценка за качеството на административна услуга, която ползвахте:

- Отлично;
- Много добро;
- Добро;
- Задоволително;
- Лошо.

10. Кой аспект от административното обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене:

- Качеството (яснота, точност, пълнота) на предоставяната информация;
- Бързината на обслужване;
- Отношението на служителите;
- Знанията и уменията на служителите;
- Друго (моля, посочете)

Достъпност:

11. Как научихте за реда на предоставяне на административната услуга:

- Потърсих в интернет;
- От познати;
- От адвокат;
- Друго (моля, посочете)

12. Как се справихте с попълването на необходимата информация за заявяване на услугата:

- Лесно, попълних всичко самостоятелно;
- Беше ми необходима професионална помощ (агенция, адвокат);
- Помогнаха ми на място в ГСС-Пловдив.

13. Кои са предпочитаните от Вас начини за достъп до услуги (моля, напишете цифрите 1, 2 и 3 пред три от изброените начина, като ги степенувате по предпочитание):

- Лично;
- Интернет (електронна услуга);
- Електронна поща;
- Обикновена поща/куриер;
- Други (моля, опишете)

14. По какъв начин се информирахте за статуса на Вашето заявление за административна услуга:

- На място;
- По телефон;
- По e-mail;
- Друг начин (моля, уточнете)

Информация за Вас:

15. Посочете пол:

- Мъж;
- Жена.

16. Посочете, в коя възрастова група попадате:

- До 19 години;
- 19 - 26 години;
- 27 - 64 години;
- Над 64 години.

17. Посочете образование:

- Начално;
- Средно;
- Висше;
-

18. Посочете Вашия статус на пазара на труда:

- Безработен;
- Нает;
- Самонает;
- Неактивен.

19. Моля дайте препоръки за подобряване на административното обслужването в ГСС-Пловдив:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

БЛАГОДАРИМ ВИ!



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ-ПЛОВДИВ

гр. Пловдив 4017, ул. "Славянска" № 82, тел. 032/633183, e-mail: gssplovdiv@iag.bg

ЗАПОВЕД

№ РА-04-00018/21.3.2024г

На основание чл. 5а, ал. 1 и ал. 2, във връзка с чл. 21 от Наредбата за административното обслужване

ИЗМЕНЯМ:

Харта на клиента на Горска семеконтролна станция – гр. Пловдив утвърдена със Заповед № РД-04-00033/10.06.2022 г. както следва:

1. В Приложение № 3 "Списък на административните услуги предоставяни от Горска семеконтролна станция – Пловдив" да се добавят следните услуги:
 - Издаване на писмо за годност на семенната реколта, когато се извършва предварителна оценка, или за определяне на рандемана;
 - Издаване на основен сертификат за идентификация на репродуктивен материал;
 - Издаване на семеконтролно свидетелство.
2. Актуалната Харта на клиента на ГСС-Пловдив да се публикува на интернет страницата на ГСС-Пловдив.

Заповедта да се сведе до знанието на всички служители в Горска семеконтролна станция – Пловдив за сведение и изпълнение.

Директор:.....

/инж. Димитър Жекин/



Гр./с.....

Подпис: (.....)

Приложение № 3

СПИСЪК
НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ – ПЛОВДИВ

- Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)
- Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2) и уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.
- Предоставяне на достъп до обществена информация
- Издаване на писмо за годност на семенната реколта, когато се извършва предварителна оценка, или за определяне на рандемана
- Издаване на основен сертификат за идентификация на репродуктивен материал
- Издаване на семеконтролно свидетелство