З А П О В Е Д

№РД-16./27..02.2023 г.
гр.Банско

На основание чл.50, т.1 от Закона за защитените територии, чл.7, т.1 и чл.17 от Правилника за устройството и дейността на дирекциите на националните паркове, Наредбата за административно обслужване и с цел подобряване работата на Дирекция „Национален парк Пирин“

У Т В Ъ Р Ж Д А В А М:

1.ХАРТА НА КЛИЕНТА В ДИРЕКЦИЯ „НАЦИОНАЛЕН ПАРК ПИРИН“

Н А Р Е Ж Д А М:

2.Хартата на клиента в дирекция „Национален парк Пирин“ да се публикува на официалната интернет страница на дирекцията в секция „Административни услуги“, както и да се постави на достъпно и видно място в звеното за административно обслужване в административната сграда на Дирекцията.

Настоящата Заповед №РД-16./27..02.2023 г., отменя действащата до момента Заповед №РД-20 от 13.03.2020 г.

Заповедта да се сведе до знанието на всички служители за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на директор дирекция „Административни, финансови и правни дейности“.

РОСЕН БАНЕНСКИ

ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ „НАЦИОНАЛЕН ПАРК ПИРИН“

Приложение към
Заповед №РД-16../.27:02.2023 г.

ДИРЕКЦИЯ „НАЦИОНАЛЕН ПАРК ПИРИН“

УТВЪРДИЛ:

Росен Баненски
Директор на Дирекция
„Национален парк Пирин“

С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

ХАРТА НА КЛИЕНТА

СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В ДИРЕКЦИЯ “НАЦИОНАЛЕН ПАРК ПИРИН“ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Водени от желание да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от нашите услуги, Дирекция “Национален парк Пирин“ -гр.Банско /ДНПП/, ул. „България“ №4, ще се ръководи от тази Харта на клиента, наричана по-нататък за краткост „хартата“. От тази харта можете да научите какво ниво на обслужване да очаквате от нас като администрация.

Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите и юридическите лица да се запознаят с видовете административни услуги, които се предоставят, да им се разясни как и какво следва да направят, за да получат желаната услуга, как да ни подпомогнат да облекчим процедурите и повишим удовлетвореността им от нашата работа.

Хартата своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се обстоятелства и на Вашите потребности.

гр.Банско, 2023 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

I. **ВЪВЕДЕНИЕ** – стр.3

II. **ЦЕЛИ, ПРИНЦИПИ, ПРИОРИТЕТИ** – стр.4

III. **НОРМАТИВНО ОПРЕДЕЛЕНИ СТАНДАРТИ** – стр.5

IV. **ВЪТРЕШНИ ПРИНЦИПИ И СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ**:

1. Лесен достъп и удобства в административната сграда на дирекция „НП Пирин“ стр.8
2. Отношение към клиента – стр.8
3. Информация за клиента – стр.9
4. Комуникация с клиента – стр.10
5. Изграждане на партньорски взаимоотношения – стр.11
6. Спазване на сроковете – стр.11
7. Механизми за обратна връзка на клиента – стр.11
8. Механизъм за подаване на жалби, сигнали и предложения –стр.12
9. Отговорност и отчетност – стр.13

V. **ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ХАРТАТА** – стр.13

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Мисията на Дирекция „Национален парк Пирин“ е да работи в полза на обществения интерес, посредством предоставяне на качествени и навременни административни услуги. Дирекция „Национален парк Пирин” осигурява провеждането на държавната политика по опазване и поддържане на разнообразието от екосистеми и естествените процеси, протичащи в тях, защита на дивата природа, опазване и поддържане на биологичното разнообразие и предоставяне на възможности за развитието на научни, образователни и рекреационни дейности в поверените й защитени територии.

Обществото има право да иска от всяка администрация високо качество на обслужване - любезност и адекватност. Тази харта на клиента е стъпка към подобряване качеството на административното обслужване.

Хартата на клиента е документ, който има предназначението да помогне на гражданите да се запознаят с видовете административни услуги, извършвани от Дирекция “Национален парк Пирин“, да им разясни (без да претендира за изчерпателност) основните права, които различни закони им предоставят, да ги насочи към пътя, по който биха могли да защитят тези права, както и да заложи стандарти за административно обслужване.

При разработването на настоящата харта, основно, сме се ръководили от изискването тя да бъде средство за изграждане на партньорство между администрацията и обществеността. С нея се цели да бъде обслужван общественият интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Тази мисия може да бъде изпълнена само със силната подкрепа и партньорство с другите държавни институции, местните власти и обществеността - неправителствени организации, бизнес, академични среди, с активното участие на всеки един от нас.

Ние предоставяме услуги на всички заинтересовани физически и юридически лица, имащи отношение към проблемите по опазване и поддържане на разнообразието от екосистеми и естествените процеси, протичащи в тях, защита на дивата природа, опазване и поддържане на биологичното разнообразие на територията на 7 общини на Благоевградска област – Банско, Разлог, Гоце Делчев, Сандански, Струмяни, Симитли и Кресна. Дейностите на Дирекция „Национален парк Пирин“, свързани с административното обслужване се извършват от нейната администрация на принципите на законност, бързина, достъпност и качество.

Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване.

II. ЦЕЛИ, ПРИНЦИПИ, ПРИОРИТЕТИ

Администрацията на Дирекция “Национален парк Пирин“- гр.Банско се ръководи от принципите на законност, откритост, самостоятелност, достъпност, отговорност, гарантиране на интересите на населението и администрацията. Административното обслужване се осъществява при спазване на ценности като професионализъм, честност и справедливост, ангажираност и комуникация, иновативност, създаване на ефективна администрация, способна да прилага българското законодателство и създаване на система от мерки и процедури за предотвратяване на корупция, с цел да гарантираме интересите на потребителите на нащите услуги.

Целите, 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;
- да постигнем 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;
- прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да пресечем прекия контакт между искащия услугата и служителят от администрацията, реално работещ върху предоставянето на услугата, предвид ограничаване възможностите за корупция.
- да Ви насърчим да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

Администрацията на Дирекция "Национален парк Пирин“ – гр.Банско поставя като приоритети в работата си удовлетвореността на обществото от действията на нашите служители. За постигането на нашите цели, ние се ангажираме да спазваме стандарти за извършване на качествено административно обслужване. Наш ангажимент е да използваме различни канали за обратна връзка от потребителите по отношение на административното обслужване –анкетни карти, кутия за жалби, сигнали и предложения на гражданите.

Водени от желанието да предоставим възможно най доброто обслужване на всеки, който се нуждае от нашите услуги, очакваме да ни информирате при проблеми или предложение във връзка с административното обслужване.

Ние се ангажираме да анализираме получената информация от потребителите на нашите услуги и да предприемем съответните действия в резултат на получената обратна връзка от потребителите за подобряване качеството на административното обслужване.

Всеки получен сигнал, жалба, мнение или предложение са ценна обратна връзка за нас. Същите ще бъдат проверени непредубедено, както и ще бъдат инициирани необходимите в резултат на това промени.

Звеното за административно обслужване в гр.Банско работи при непрекъсваем режим на работа, всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа. При наличие на потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

В Дирекция „Национален парк Пирин“ се извършват административни услуги за граждани и организации. На интернет страницата на Дирекцията - https://www.pirin.bg/ са публикувани всички образци на унифицираните административни услуги, откъдето може да ги изтеглите и попълните.

III. НОРМАТИВНО ОПРЕДЕЛЕНИ СТАНДАРТИ:

№	Вид режим	Срок за издаване на административен акт :	Правно основание	Акт, който ДНП издава
1	**307-Издаване на разрешение за ползване на дървесина от местното население в рамките на поддържащите и възстановителните дейности в горите.**	14 дни от датата на получаване на одобрено план- извлечение от МОСВ и при благоприятна противопожарна обстановка	Закон за защитените територии, чл. 50, т. 5 и Правилник за устройството и дейността на дирекциите на националните паркове- чл.5	От Директора на Дирекция „Национален парк Пирин“ се издава административен акт, съдържащ разрешение или мотивиран отказ за извършване на услугата/ползването. Разрешителното се издава от съответния главен инспектор.
2	**1187-Издаване на разрешение за паша.**	Съгласно обявен срок на Интернет страницата за текущата година	Закон за защитените територии, чл. 50, т. 5	От Директора на парка се издава административен акт, съдържащ разрешение за извършване на услугата/ползването или индивидуален административен

3	**559- Издаване на разрешение за събиране на гъби за стопански цели.**		Административната услуга е недопустима съгласно План за управление на Дирекция „Национален парк Пирин“ – 2003 – 2014г.	
4	**1141- Издаване на разрешение за ползване на сено.**		Административната услуга е недопустима съгласно План за управление на Дирекция „Национален парк Пирин“ – 2003 – 2014г.	
5	**930-Издаване на разрешение за ползване на лечебни растения за стопански цели.**		Административната услуга е недопустима съгласно План за управление на Дирекция „Национален парк Пирин“ – 2003 – 2014г.	

6	**1611- Издаване на разрешение за ползване на плодове, с изключение на такива от лечебни растения за стопански цели.**	.	Административната услуга е недопустима съгласно План за управление на Дирекция „Национален парк Пирин“ – 2003 – 2014г.	
7	**2-Предоставяне на достъп до обществена информация.**	14 дни	Закон за достъп до обществена информация - чл. 3, ал. 1 и 3, чл.4	От Директора на парка се издава индивидуален административен акт, съдържащ разрешение или мотивиран отказ за предоставяне на исканата информация
8	**2133-Издаване на удостоверение за осигурителен стаж УПЗ**	14 дни	Чл. 5, ал.7 от Кодекса за социално осигуряване	Удостоверение
9	**2134-Издаване на удостоверение за осигурителен доход УП2**	14 дни	Чл. 5, ал.7 от Кодекса за социално осигуряване	Удостоверение

Забележка: В посочените срокове не се включва времето, необходимо за провеждане на процедури, както и времето за отстраняване на нередовностите и/или за представяне на допълнителна информация, както и времето, необходимо за допълване на преписка.

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване!

IV. ВЪТРЕШНИ ПРИНЦИПИ И СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ:

1.	**Лесен достъп и удобства в административната сграда на дирекция „НП Пирин“**	1.Удобно работно време, без прекъсване на звеното на административно обслужване. 2.За клиенти със специални потребности е: -осигурен адаптиран достъп до звеното за администатативно обслужване чрез рампа; -нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие. 3.В звеното за административно обслужване на Ваше разположение са: -столове, маси и пособия за попълване на документи; -питейна вода и възможност за ползване на WC; -достъп до интернет. 4.Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за работното време, звеното за административно обслужване/за заявяване и получаване на документи/ и информация за услугите.
2.	**Отношение към клиента**	1. Ние се ангажираме да предоставяме еднакъв достъп и равнопоставено отношение към всички потребители на административни услуги в Дирекция „Национален парк Пирин”, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст и др. 2. Ние се ангажираме да бъдете вежливо посрещнати и изслушани по въпросите на административното обслужване. Звеното за административно обслужване се намира на първи етаж и е непосредствено до входа на административната сграда на адрес: гр.Банско, ул. „България“ №4 3. Административното обслужване е организирано на принципа на „едно гише“. При постъпили въпроси, ще Ви отговорим съобразно предпочитанията на потребителите – лицензиран пощенски оператор, по електронен път на посочена електронна поща или по телефон, не по-късно от 3 работни дни (ако запитванията са постъпили в писмена форма) и не по-късно от 20 минути при постъпило устно запитване, включително на място и по телефон. 4. Ние се ангажираме да бъдете изслушани; да бъдете обслужени любезно, с дично отношение, уважение и

		търпение; и да Ви бъде отговорено в законово установените срокове и съгласно нашите стандарти за обслужване, като използвате всеки един канал за достъп до информация-телефон, факс, e-mail, анкети, предложения, жалби. 5. Ние се ангажираме да се обръщаме с внимание към Вашите искания и да решаваме поставените от Вас проблеми. При поискване от потребителите се предоставят образци на формуляри свързани с предоставянето на налична административна услуга. 6. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки потребител, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.
3.	**Информация за клиента**	Дирекция “Национален парк Пирин ” приема заявления за административни услуги, извършвани от други административни органи, като: 1 . не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични в Дирекцията, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство; 2. осигурява по служебен път на информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя; 3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на чл.30 от АПК; 4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя; 5. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 29 от АПК; 6. осъществява комплексното административно обслужване в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи - първични администратори на данни. 7. Дирекция "Национален парк Пирин"осигурява информация за извършваните от институцията административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, както и осигурява начини за

		тяхното плащане, както и за извършваното от тях комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите, съгласно чл. 28 АПК.
3.	**Комуникация с клиента**	1.Ние предоставяме информация за административните услуги - ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна; достъпна за хора с увреждания; без абревиатури, съкращения и препратки; 2.Ние отговаряме на запитвания от общ характер и насочваме въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос; 3.Ние разясняваме изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред; 4.Ние приемаме заявления, жалби, сигнали и предложения; 5.Ние приемаме заявления и регистрираме устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация ; 6.Ние проверяваме пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък; 7. Ние даваме информация за хода на работата по преписката; 8.Ние осигуряваме служебно необходимите документи за съответното производство; 9.Ние разясняваме начина на плащане на заявената административна услуга.
4.	**Изграждане на партньорски**	Ние очакваме от потребителите на административни услуги в Дирекция „НП Пирин”: 1. Учтиво и с уважение да се отнасяте към служителите по въпросите на административното обслужване. 2. Да бъдете любезни към останалите клиенти и служителите на Дирекцията. 3. Да ни представяте пълна и точна информация в сроковете, които са Ви поставени като по този начин

	взаимоотношения	подпомагате навременното извършване на административната услуга. 4. Да проявите ангажираност и да участвате в попълването на нашите анкети. Анкетите са нашия барометър за Вашата удовлетвореност от работата ни! Това е един от начините да почерпим от Вас - потребителите на услуги, информация как да предоставяме по- качествени услуги чрез Вашето лично мнение. 5. В случай, че не сте удовлетворени и при предоставяне на административни услуги сте обслужени некачествено, имате възможност да подадете оплакване и да дадете предложения за усъвършенстване.
5.	**Спазване на сроковете**	1.Ние се ангажираме да предоставяме необходимата Ви информация още при първия контакт с нашата администрация, независимо от използвания канал за достъп. 2.Ние се ангажираме да отговаряме на телефонни обаждания и писмени запитвания и жалби отзивчиво и в законово определените за това срокове. 3. Ние се ангажираме да уведомяваме потребителя на услуги, когато срокът се налага да бъде удължен за причините и приблизителния краен срок, в който ще получи отговор.
6.	**Механизми за обратна връзка**	1. Ние се ангажираме да използваме различни механизми за обратна връзка с клиентите, а именно: - пощенска кутия за подаване на сигнали, предложения и жалби; - електронни адреси: dnp@pirin.bg, pirin_np@abv.bg, pirin_np@mail.bg и ; -обадете ни се на тел.:0749/88204 - анкетни карти. 2.Ние се ангажираме да анализираме получената информация, и да определим и оповестим решения за бъдещи действия, произтекли от тях. 3. Ние се ангажираме да предприемем съответни действия в резултат на получената обратна връзка от потребителите с конкретни предложения за подобряване на работата, като уведомим за това потребителя, използвайки различни канали за достъп.

7.	**Механизъм за подаване на жалби, сигнали и предложения**	1.Потребителите на административни услуги, предоставяни от ДНПП, имат възможност да подадат сигнали, предложения относно качеството на административното обслужване , съгласно чл. 18а от АПК. 2.На всички подадени сигнали, предложения и др. Дирекция „Национален парк Пирин” се произнася в законово регламентираните срокове, съгласно Закона за административното обслужване на физически и юридически лица и Закона за предложенията, сигналите, жалбите и молбите. 3.Не се разглеждат анонимни предложения и сигнали, както и сигнали отнасящи се за нарушения, извършени преди повече от две години. 4.Моля, информирайте ни за: -наш служител, който предоставя невярна информация или се отнася с Вас непрофесионално; -качеството на изпълнение на стандартите ни за обслужване; -който и да е аспект от нашата работа. 5.Гарантираме Ви пълна конфиденциалност и защита на личните данни. 6.За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме качеството на предоставяните услуги.
8.	**Отговорност и отчетност**	1. Ние поемаме отговорност за работата на ДНПП в процеса на предоставяне на административни услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване. 2. Ние декларираме, че ръководството на ДНПП се е ангажирало с подобряването на административното обслужване и изпълнение на стандартите за обслужване. 3. Ние се ангажираме да измерваме и публикуваме оценката. Всяка година до 1 април в секция „Административни услуги“ ще намерите публикуван Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Дирекция „Национален парк Пирин“с: -получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка;

		-резултатите от измерването на удовлетвореността Ви ; - предприетите от нас действия за подобряване на обслужването.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемаме необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги.

Вярваме, че при добро сътрудничество и взаимно уважение, изпълнение на поетите ангажименти и отговорно поведение на всички, ще успеем да направим заедно администрацията на Дирекция “Национален парк Пирин“ ефективно работеща в полза на обществото.

V. ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ХАРТАТА

Настоящата Харта е публикувана на Интернет страницата на Дирекцията: www.pirin.bg в секция: „Административни услуги” и е поставена на достъпно и видно място в звеното за административно обслужване в административната сграда на Дирекцията.

Хартата е изготвена на основание чл.21 от Наредбата за административното обслужване и ще бъде своевременно изменена и допълвана, в съответствие с нормативните промени и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите.

Във взаимоотношенията си с Вас, при предоставянето на административни услуги, ние се ръководим от следните нормативни документи:

Закон за административните нарушения и наказания
Административно процесуалния кодекс
Закон за администрацията
Закон за достъп до обществена информация
Закон за държавния служител
Кодекс на труда
Закон за защита на личните данни
Закон за защита на класифицираната информация
Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност
Закон за отговорността на държавата за вреди, причинени на граждани
Закона за защитените територии
Закона за лечебните растения
Закона за лова и опазване на дивеча
Закон за Биологичното разнообразие

Наредба за административното обслужване
Правилник за условията и реда за управлението, възлагането на дейностите по поддържане и възстановяване, възлагането на туристически дейности, охраната и контрола в горите, земите и водните площи в защитените територии - изключителна държавна собственост
Правилник за устройството и дейността на дирекциите на националните паркове
Наредба за Административния регистър
Наредба за електронните административни услуги

Дирекция „Национален парк Пирин“ – гр.Банско се ангажира да наблюдава спазването на стандартите, чрез обратна връзка от потребителите и да измерва удовлетвореността, чрез попълнени анкетни карти.

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникация с нас!

Съгласувал:
Яница Дивизиева – директор дирекция „АФПД“

Изготвил:
Радостина Бухлева – юрисконсулт към дирекция „АФПД“