



**МЗХ - ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ  
ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК "ПЕРСИНА"**

5930 Белене, ул. „Персин” № 5, тел.: 0658 32684

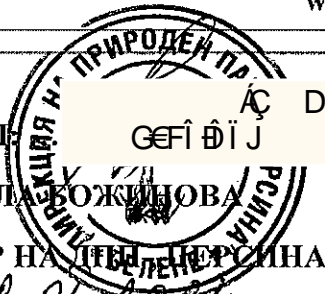
www.persina.bg; persina@abv.bg

УТВЪРДИЛ

ИНЖ. СТЕЛЯ БОЖИНОВА

ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК "ПЕРСИНА"

ДАТА: 12.01.2024 г.



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Дирекцията на Природен парк "Персина" осъществява държавната политика за управление на защитената територия Природен парк "Персина". Дейностите, свързани с управлението, се основават на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, Дирекцията на Природен парк "Персина" предлага на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандартите за административно обслужване. С развитието на Дирекцията на Природен парк "Персина" ние ще допълваме и коригираме Хартата, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

**Преди да изготвим Хартата, събрахме информация относно начина, по който да предоставяме услугите си. Разбрахме, че клиентите искат:**

- Да бъдат обслужвани бързо и ефикасно;
- Да получават лесен достъп до информация;
- Експертите в Дирекцията да са добре осведомени и отзивчиви;
- Атмосферата в работните помещения да бъде приятна.

**Основните цели, които си поставяме, са:**

- Подобряване степента на достъп до услуги и подробно информиране на клиентите за правата им и за видовете административни услуги, които могат да получат;
- Високо качество на предоставяните услуги и съкращаване на времето за получаването им;

- Постигане на прозрачност и отзивчивост, както и осигуряване на възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;

- Насърчаване на клиентите да изкажат мнението си за получаваните от тях услуги.

Желанието на администрацията на Парка е да предостави възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нуждае от помощта ѝ. Тя ще възприема препоръките, свързани с подобряване качеството на обслужване на клиентите.

**Отговорностите ни към клиентите са:**

- Професионализъм и уважение;
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства;

- Съобразяване с мненията и препоръките към качеството на административното обслужване;

**От клиентите очакваме да получим:**

- Уважение и толерантност;
- Внимание и любезно отношение към другите клиенти;
- Спазване на уговорените със служителите срещи;
- Предоставяне на допълнителна информация, ако е необходимо;
- Навременно уведомяване за промени в обстоятелствата (ако настъпят такива), свързани с иск за административна услуга;

- Предоставяне на пълна и точна информация.

**Общи отговорности:**

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

**Можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:**

- като ни посетите или ни пишете на адреса на Дирекция на Природен парк “Персина” в гр. Белене, ул. “Персин” № 5;

- като се свържете с нас на следните телефони: 0658/32684;
- 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;

- подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите на Интернет адрес: [www.persina.bg](http://www.persina.bg)

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

- се обадите по телефона № 0658/32684;
- изпратите Вашето писмо на адрес: гр. Белене, ул. “Персин” № 5 до Директора на Дирекция на Природен парк “Персина”;
- дойдете лично в офиса на дирекцията на парка;
- изпратите Вашето писмо на e-mail: [persina@abv.bg](mailto:persina@abv.bg) или [dppersina@diag.bg](mailto:dppersina@diag.bg);
- Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна – изпратете Ваш сигнал на адреса на Дирекцията до директора. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 30 работни дни от получаването. 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:**

- Административно-процесуален кодекс;
- Закон за административните нарушения и наказания;
- Закон за администрацията;
- Закон за защитените територии;
- Закон за биологичното разнообразие;

- Закон за водите;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Закон за държавния служител;
- Закон за защита на класифицирана информация;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност;
- Закон за горите;
- Закон за лова и опазване на дивеча;
- План за управление на Природен парк “Персина”;
- Правилник за дейността на ДПП.

От своя страна ние се ангажираме да се съобразяваме с 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. Консултации на планове, проекти и програми на физически и юридически лица, свързани с Природен парк “Персина”;
2. Предоставяне на извадки или данни от Плана за управление на Природен парк “Персина”;
3. Предоставяне на картна информация от ГИС (географска информационна система) на ПП “Персина”;
4. Съгласуване на инвестиционни предложения, проекти, планове и програми за гори, земи и водни площи, собственост на физически и юридически лица.
5. Предоставяне на достъп до обществена информация;
6. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УПЗ);
7. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).