



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите
РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ - ХАСКОВО



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Тази ХАРТА не е нормативен акт, но е документ, с който НИЕ, служителите от Регионалната инспекция по околната среда и водите гр. Хасково се задължаваме да изпълним поетите към ВАС ангажименти за да бъде диалогът позитивен, доверието – взаимно и сътрудничеството в съвместната ни работа - ползотворно.

СТАНДАРТИ

ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ

В РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ - ХАСКОВО

Регионалната инспекция по околната среда и водите - Хасково е териториално звено на Министерството на околната среда и водите. Инспекцията извършва контрол и мониторинг на компонентите на околната среда на територията на две области - Хасково с териториален обхват 5543 км² и Кърджали с обхват 3216 км², разположени в югоизточната част на България. Общо РИОСВ-Хасково отговаря за площ от 8045 км² /Община Тополовград, област Хасково се намира под юрисдикцията на РИОСВ-Стара Загора/.

Контролната дейност от страна на инспекцията се осъществява в съответствие с нормативната база в областта на екологията на територията на 16 общини: Хасково, Димитровград, Харманли, Симеоновград, Свиленград, Маджарово, Ивайловград, Любимец, Минерални бани, Стамболово, Кърджали, Черноочене, Момчилград, Крумовград, Кирково и Джебел.

Нашата мисията е провеждане на държавната политика в областта на околната среда, съхраняване на природните богатства на България и осигуряване на здравословна околна среда за населението ѝ. 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.

Дейностите на РИОСВ свързани с административното обслужване се извършва 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.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ - ХАСКОВО

Структурата и функциите на РИОСВ са показани на електронната страница www.riosv-hs.org, в раздел “За нас”, а Хартата на клиента е публикувана в раздел “Административни услуги” и може да я видите на таблото за административно обслужване във фоайето на партерния етаж в сградата на РИОСВ гр. Хасково, на ул. „Добруджа” №14.

ВЪТРЕШНИ ПРИНЦИПИ И СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ

❖ Стандарт за обслужване

Служителите ни ще носят отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното към което принадлежат.

Служителите от звеното за административно обслужване имат работно време от 8.30 до 12.00 и от 13.00 до 17.30.

Ако имате уговорена среща със служител от специализираната администрация, винаги ще ви приемем навреме.

Ако нямате уговорена среща, ще се опитаме да ви приемем до 10 минути.

Ако ви е необходима още една среща, ще се опитаме да я организираме същия ден или възможно най-скоро.

Когато се свържете с нас по пощата, факс или електронна поща ще ви дадем отговор до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни.

Когато ни се обаждате по телефона, ние ще се стремим да ви отговорим до 30 секунди. Ако ни помолите, можем и ние да ви звъннем в отговор.

Когато ви е необходима информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване е не повече от 10 минути, а в случаи когато за отделни услуги се налага удължено време за чакане – 20 минути.

Ако Вие потърсите услугите на звеното за административно обслужване в края на работното време или по време на обедната почивка, няма да бъдете отпратени.

❖ Отношение към клиента

Ние ще се постараме:

- Да бъдете обслужвани бързо и ефикасно.
- Всеки да получава лесен достъп до информация.
- Служителите да са добре осведомени и отзивчиви.
- Да създадем приятна атмосфера в бюрото за административно обслужване.
- Да се отнесем с уважение към вас.
- Да се държим професионално.

Ние се ангажираме да предоставяме еднакъв достъп и равнопоставено отношение към всички потребители на административни услуги в РИОСВ, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст и др.

Ние се ангажираме да бъдете вежливо посрещнати и изслушани в нашия “Фронт офис ” по въпросите на административното обслужване.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ - ХАСКОВО

Ние се ангажираме да бъдете приети и изслушани веднага без да се налага предварително записване или разрешение за достъп, да Ви бъде отговорено в законово установените срокове съгласно нашите стандарти за обслужване като използвате един от каналите за достъп до информация- телефон, факс, e-mail, анкети, предложения, жалби, сигнали.

Ние се ангажираме да се обръщаме с внимание към Вашите искания и да решаваме поставените от Вас въпроси. Да бъдем честни и отзивчиви.

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.

❖ Информация за клиента

Ние се ангажираме да предоставяме ясна, лесноразбираема, пълна и точна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ техните искания.

Ние се ангажираме да осигуряваме и да предоставяме необходимата за потребителите информация чрез различните канали за достъп, с които разполагаме – телефон, информационни табла, брошури, Интернет-страница, срещи и др.

Ние се ангажираме да използваме процеси на обслужване, които да улесняват процедурите за осъществяване на услугите.

Ние се ангажираме да Ви предоставим информация и съвети, които да Ви помогнат да получите желаната административна услуга.

❖ Комуникация с клиента

Ние се ангажираме потребителите на услуги да получават точни разяснения и консултации преди и в самия процес на предоставяне на услуги по начин, който да ги удовлетворява.

Ние се ангажираме да предоставяме лесноразбираеми отговори на устни запитвания.

Ние се ангажираме когато искането на потребителите не е от компетенцията на РИОСВ да Ви насочваме към съответната институция.

Ние се ангажираме да предприемаме всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително на тези в неравностойно положение.

Ние се ангажираме да разглеждаме получените жалби, предложения и анкети и да Ви уведомяваме за взетите решения и предприетите действия по тях.

Ние ще Ви предоставим информация и по телефона за хода на Вашата преписка.

❖ Изграждане на партньорски взаимоотношения

Ние очакваме от потребителите на административни услуги в РИОСВ:

Учтиво и с уважение да се отнасят към служителите от от “Офиса за административно обслужване” по въпросите на административното обслужване .

Да бъдете любезни към останалите клиенти и служители на инспекцията ни и в “Офиса за административно обслужване” .

Да ни предоставяте пълна и точна информация в сроковете, които са Ви поставени като по този начин подпомагате навременното извършване на административната услуга.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ - ХАСКОВО

Да ни уведомявате за промени в обстоятелствата, при които е подадена уведомление, заявление или искане за административна услуга.

Да проявите ангажираност и да участвате в попълването на нашите анкети.

Да посещавате информационния център за да се информирате по въпросите за опазване на околната среда и да повишавате екологичната си култура.

Анкетите са нашият 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.

В случай, че сте или не сте удовлетворени от предоставените административни услуги или сте обслужени некачествено, имате възможност да подадете оплакване и да дадете предложения за усъвършенстване в нашия дневник за регистриране на искания, заявления, жалби и протести, сигнали, предложения, оценки и мнения на потребители в офиса за административно обслужване при РИОСВ гр. Хасково

❖ Спазване на срокове

Ние се ангажираме да предоставяме необходима Ви информация още при първия контакт с нашата администрацията, независимо от използвания канал за достъп.

Ние се ангажираме да отговаряме на телефонни обаждания и писмени запитвания и жалби отзивчиво и в законово определените за това срокове.

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.

❖ Механизми за обратната връзка от клиента

Ние се ангажираме да използваме различни механизми за обратна връзка с потребителя по отношение на административното обслужване: анкети за коментари и за предложения, книга за мнения, специализирана информация.

Ние се ангажираме да прилагаме различните механизми за обратна връзка от потребителите на услуги в МОСВ, да анализираме получената информация, и да определим и оповестим решения за бъдещи действия, произтекли от тях.

Ние се ангажираме да предприемем съответните действия в резултат на получената обратна връзка от потребителите с конкретни предложения за подобряване на работата като уведомим за това потребителите, използвайки различни канали за достъп.

❖ Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания и предложения

Потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ имат възможност да подадат жалби, сигнали, оплаквания, предложения относно качеството на административното обслужване по следните начини:

1. В “Офиса за административно обслужване” на РИОСВ на адрес: гр.Хасково, ул. “Добруджа” № 14;



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ - ХАСКОВО

2. На пощенски адрес: гр.Хасково, ул. “Добруджа” № 14
3. Чрез обаждане на телефон: 038/ 601 634, както и на факс 038/ 601 611;
4. На електронен адрес: riosv_hs@mbox.contact.bg
5. Чрез кутия за жалби сигнали и предложения, специално поставена във фоайето на сградата;
6. Чрез попълване на анкетната форма.
7. Устно постъпилите жалби, сигнали и предложения се регистрират в специално подготвен дневник.

На всички подадени предложения, оплаквания и др., РИОСВ се произнася в законово регламентираните срокове съгласно Закона за административно обслужване на физически и юридически лица и Закона за предложенията, сигналите, жалбите и молбите.

На анонимно подадени предложения, сигнали, оплаквания не може да се отговори .

❖ Отговорности и отчетност

Ние поемаме отговорност за работата на РИОСВ в процеса на предоставяне на административни услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване.

Ние декларираме, че ръководството на РИОСВ се е ангажирало с подобряването на административното обслужване и изпълнение на стандартите за обслужване.

Ние се ангажираме да измерваме и публикуваме оценката за удовлетвореността на клиентите на всеки 6 месеца.

❖ Административно обслужване

Административното обслужване на физически и юридически лица се намира на входа на РИОСВ – Хасково *и работи на принципа на “Едно гише”*.

Тук можете да получите информация за видовете услуги, които извършва нашата администрация, за необходимите документи, които се подават за услугите, за дължимите такси и срокове. В “Едно гише” се подават заявления за услуги по стандартни бланки, молби и други входящи документи, свързани с предлаганите административни услуги. Всички входящи преписки се завеждат по електронен път и стават част от електронния архив.

При неудовлетвореност от обслужването тук можете да подадете писмена жалба.

Подробна информация за предлаганите услуги ще може да намерите на информационните табла във фоайето на РИОСВ или от служителите в звеното за административно обслужване „Деловодство” и „Едно гише”. Разработени са готови образци – стандартни бланки, които се предоставят на клиентите при поискване на хартиен или магнитен носител. Принципа на обслужване “едно гише” осигурява едно място за достъп до услугите, извършвани от инспекцията, активно консултиране и насочване на потребителите.

За осъществяване на обратна връзка очакваме Вашите предложения относно подобряване на обслужването, което може да отразите в предоставените анкетни карти.

В Интернет – страницата на РИОСВ <http://www.riosv-hs.org> е публикувана подробна информация за услугите, които предоставя администрацията - нормативна уредба, процедури, образци, такси.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ - ХАСКОВО

- **Работно време на администрацията**

от 8:30 до 12:00 и от 13:00 до 17:30 часа

- **Работно време на звеното за административно обслужване:**

от 8:30 до до 17:30 часа

В случаите, когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на **“Едно гише”** продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

- **Банкови сметки**

ОСИГУРЕНА ВЪЗМОЖНОСТ за плащане на дължимите такси или цени на услугите с платежна карта на ПОС терминално устройство, поставено на гишето за административно обслужване на РИОСВ – Хасково, ул. „Добруджа“ № 14

ПО БАНКОВ ПЪТ – IBAN сметка на Регионална инспекция по околната среда и водите – гр.Хасково

IBAN: BG 44UBBS80023110028210 , BIC код: UBBSBGSF при Банка: ТБ “ ОББ ” АД- гр. Хасково.

- **Нашето седалище и адрес**

6300 Хасково, ул."Добруджа" № 14, Регионална инспекция по околната среда и водите-Хасково

Настоящата ХАРТА е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично в съответствие с Вашите нужди и изисквания.

Настоящата ХАРТА е утвърдена със Заповед № 81/17.10.2017г. на Директора на РИОСВ - Хасково