



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

РИОСВ - Хасково осъществява контрол и мониторинг на околната среда на територията на Хасковска и Кърджалийска области, с изключение на общ.Тополовград, обл.Хасково и общ.Ардино, обл.Кърджали. Общата площ, контролирана от РИОСВ-Хасково е 4814 км<sup>2</sup>.

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.

Дейността на РИОСВ се осъществява от обща и специализирана администрация, която осигурява технически дейността и извършва административно обслужване на гражданите и юридическите лица. Експертите в специализираната администрация са разпределени в дирекция - „Контрол на околната среда“ с направления „Опазване чистотата на атмосферния въздух и вредни физични фактори“, „Опазване на водите“, „Управление на отпадъците и опазване на почвите“, „Комплексно предотвратяване и контрол на замърсяването, екологична отговорност и доброволни ангажименти“ и дирекция „Превантивна дейност“ с направления

“Екологична оценка (ЕО) и оценка на въздействието върху околната среда (ОВОС)”, “Биологично разнообразие, защитени територии и зони” и “Специализирани регистри”.

Структурата и функциите на РИОСВ са показани на електронната страница [www.giosv-hs.org](http://www.giosv-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 16:30 ч.

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 постареем:

- 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.

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 офиса за административно обслужване по въпросите, свързани с нашата работа .

Да бъдат любезни към останалите клиенти и служители на инспекцията ни и в офиса за административно обслужване .

Да ни предоставят пълна и точна информация в сроковете, които са поставени като по този начин да подпомагат навременното извършване на административната услуга.

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

Да проявят ангажираност и да участват в попълването на нашите анкети.

Да посещават информационния център с въпроси за опазване на околната среда и да повишават 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 необходимата Ви информация още при първия контакт с нашата администрация, 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;
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: [info@riosv-hs.org](mailto:info@riosv-hs.org), [riosv\\_hs@mbox.contact.bg](mailto:riosv_hs@mbox.contact.bg)
5. Чрез кутия за жалби сигнали и предложения, специално поставена във фойейето 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 регламентирани срокове съгласно Административнопроцесуалния кодекс.

Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали.

#### ❖ **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.

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

С уважение:

От екипа на РИОСВ гр. Хасково

2017г.