



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите
Регионална инспекция по околната среда и водите – Хасково

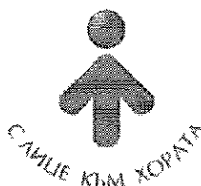
УТВЪРЖДАВАМ

ИНЖ. ТОНКА АТАНАСОВА
Директор на РИОСВ-Хасково

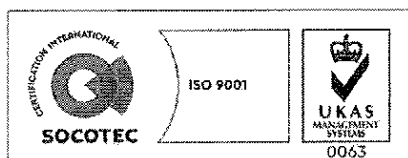


Приложение
Към Заповед № 48 / 12.10.2022.
на директора на РИОСВ - Хасково

РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ - ХАСКОВО



ХАРТА НА КЛИЕНТА



гр. Хасково 6300, ул. „Добруджа” № 14, ет.5
Тел: +359 38 60 16 18, +359 38 60 16 13
e-mail: director@riosv-hs.org
www.haskovo.riosv.com





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите – Хасково

Регионална инспекция по околната среда и водите – гр. Хасково поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложения за подобряването му.

Чрез Хартата ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

➤ Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

- ЦАО се намира на партера в сградата на РИОСВ-Хасково на адрес: гр. Хасково, ул. „Добруджа“ № 14;
- Осигурен е достъп на хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването до ЦАО;
- Подходящи места за попълване на заявления и изчакване на реда;
- Удобно работно време – от понеделник до петък от 08:30 часа до 17:30 часа без прекъсване;

➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

Нашите служители:

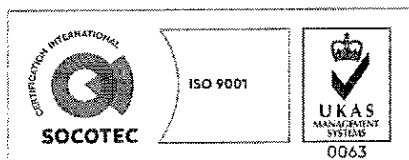
- ще Ви се представят и ще Ви обслужат любезно, с уважение и търпение, с лично и равнопоставено отношение към всички потребители на административни услуги в РИОСВ – Хасково, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения и др.;
- ще Ви изслушат и ще Ви отговорят в законоустановените срокове и съгласно нашите стандарти за обслужване като използват всеки един канал за достъп до информация – телефон, факс, електронна поща, форма за въпроси на нашия сайт на адрес <https://www.riosv-hs.org>, лицензирани пощенски оператори, анкети, предложения, жалби;
- ще Ви обслужат при спазване на конфиденциалност, независимо от Вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

Информация за услугите ни ще намерите:

- секция „Административно обслужване“ на Интернет страницата <https://www.riosv-hs.org>;
- на информационното табло до ЦАО;
- на хартиен носител в ЦАО, в т.ч. образци и информация за услугите.

Съдействие на място в ЦАО ще получите от служителите в ЦАО и/или експертите, които:

- ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;
- ще Ви дадат точни разяснения и консултации преди и в самия процес на предоставяне на услуги;
- ще Ви окажат помощ при попълване на необходимите документи.



гр. Хасково 6300, ул. „Добруджа“ № 14, ет.5

Тел: +359 38 60 16 18, +359 38 60 16 13

e-mail: director@riosv-hs.org

www.haskovo.riosv.com





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите – Хасково

➤ Предимства на обслужването

Разглеждаме и отговаряме бързо на Вашите запитвания от общ характер

- за устни запитвания на място или по телефона – веднага, или не по късно от 10 минути;
- за устни запитвания, за които е необходима от консултация с експерт: в рамките до 20 минути;
- за писмени запитвания – до 3 работни дни.

Бързо обслужване в рамките до 20 минути:

- ще приемем Вашите документи;
- ще Ви предоставим готовите документи.

Ще ви обслужим само на едно гише - в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:

- да посещавате повече от едно гише;
- да посещавате два пъти едно и също гише.

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

На място в ЦАО - стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО

- обърнете се към служителите ни в ЦАО;
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерт по казуса;
- при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административни, финансови и правни дейности“.

➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- по пощата и/или лицензирани пощенски оператори на адрес: гр. Хасково, ул. „Добруджа” № 14;
- чрез пощенската кутия за мнения, предложения и сигнали, специално поставена във фоайето на сградата;
- чрез попълване на анкетната форма, поставена на пощенската кутия за мнения, предложения и сигнали във фоайето на сградата и публикувана на Интернет страницата на РИОСВ - https://haskovo.riosv.com/main.php?module=content&cnt_id=1/.

На всички подадени жалби и оплаквания РИОСВ – Хасково се произнася в законово регламентираните срокове.

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

➤ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате.

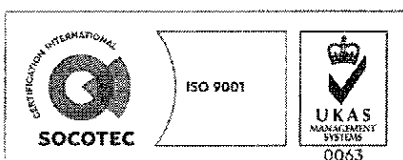
Телефони за връзка:

Зелен телефон/ЦАО – 038/601628,

Директор на РИОСВ – 038/664608

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на РИОСВ – Хасково (<https://www.riosv-hs.org>) ще намерите публикуван Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:



гр. Хасково 6300, ул. „Добруджа” № 14, ет.5

Тел: +359 38 60 16 18, +359 38 60 16 13

e-mail: director@riosv-hs.org

www.haskovo.riosv.com





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите
Регионална инспекция по околната среда и водите – Хасково

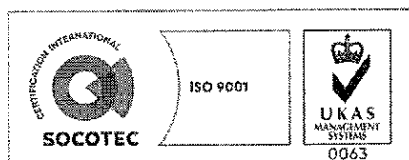
- получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка;
- резултатите от измерването на удовлетвореността Ви;
- предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване.

Ръководството на РИОСВ – Хасково е ангажирано с подобряване качеството на административното обслужване и гарантиране прилагането на стандартите за обслужване.

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

Настоящата Харта на клиента е утвърдена със Заповед № 78 /12.10.2020 г. на директора на РИОСВ – Хасково.

Последно актуализирана: 12.10.2020 г.



гр. Хасково 6300, ул. „Добруджа“ № 14, ет.5
Тел: +359 38 60 16 18, +359 38 60 16 13
e-mail: director@riosv-hs.org
www.haskovo.riosv.com

