



# РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите – Враца

## ПРИЛОЖЕНИЕ

към Заповед № 166/23.12 2021 г.

на Директора на РИОСВ - Враца

**УТВЪРЖДАВАМ**

Директор:

/инж. Николай Йорданов/



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

на

**РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ – ВРАЦА**



гр. Враца 3000, ул. "Екзарх Йосиф" № 81  
тел/факс: (+35992) 6292111; [riosv\\_vr@m-real.net](mailto:riosv_vr@m-real.net)  
<http://riosv.vracakarst.com>





## **Уважаеми клиенти,**

Представяме Ви Хартата на клиента на РИОСВ-Враца, с която ние, екипът на инспекцията, си поставяме за цел да удовлетворяваме високите очаквания на обществеността и бизнеса за качествено административно обслужване и висока професионална етика.

С Хартата на клиента на РИОСВ-Враца ясно заявяваме, че правата и отговорностите Ви като клиенти кореспондират с нашата отговорност като екип да предоставяме качествени услуги на най-високо ниво. Искаме да Ви уверим, че всеки контакт лице в лице с нас ще бъде насочен към сътрудничество, подкрепа и коректно отношение при изпълнение на задълженията Ви. Искаме да Ви покажем, че непрекъснато развиваме вътрешния си потенциал, че отчитаме всички Ваши потребности като наши клиенти и че работим още по-упорито, за да бъдем Ваш партньор. Търсим Вашето мнение, коментари и препоръки, за да можем да измерим какво сме постигнали и за да се развиваме в бъдеще. Разчитаме на Вашата подкрепа и Ви обещаваме нашата.

### **I. Мисия на Регионална инспекция по околната среда и водите:**

Мисията на РИОСВ - Враца е провеждане на държавната политика в областта на околната среда и осигуряване на здравословна околна среда за обществото. 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. Обществото има право да иска от всяка администрация високо качество на обслужване - любезно и адекватно. Тази харта на клиента е стъпка към подобряване качеството на административното обслужване. Ние се задължаваме ефективно и ефикасно да обслужваме обществения интерес с минимален разход на финансови и човешки ресурси и максимален резултат и качество на обслужването.

### **II. Основна цел на Хартата е реализиране на ясни приоритети**

Във връзка с подобряване на административното обслужване в РИОСВ – Враца е въведен принципът за обслужване на граждани от Център за административно обслужване. Той е ситуиран непосредствено след входа на РИОСВ - на първи етаж и има необходимите указателни знаци, с което се осигурява лесен достъп от страна на клиенти. Работното време на ЦАО с физически и юридически лица е от 9.00 до 17.30 часа всеки ден, без прекъсване с възможност за обслужване на клиенти до два часа след изтичане на установеното работно време. До ЦАО е поставено информационно табло с допълнителна информация. Разработени са образци за административните услуги – стандартни бланки, които се предоставят на клиентите при поискване на хартиен носител. За улеснение са качени и на интернет страницата. Принципа на обслужване от ЦАО осигурява едно място за достъп до услугите, извършвани от инспекцията, активно консултиране и насочване на потребителите.

Нашите цели са:

1. Улеснение на физическите и юридическите лица при подаване на документи чрез предоставяне на информация за видовете административни услуги на достъпен език.
2. Разясняване на съответната процедура и необходимите документи преди подаване на съответното заявление, приемане и проверка на представените документи.
3. Предоставяне на информация за сроковете и текущото състояние на преписките и получаване на готовите документи.
4. Повишаване на ефективността и качеството на административното обслужване.
5. Ограничаване възможностите за корупция, чрез пресичане на прекия контакт между потребителя и служителя, реално работещ върху предоставянето на услугата.



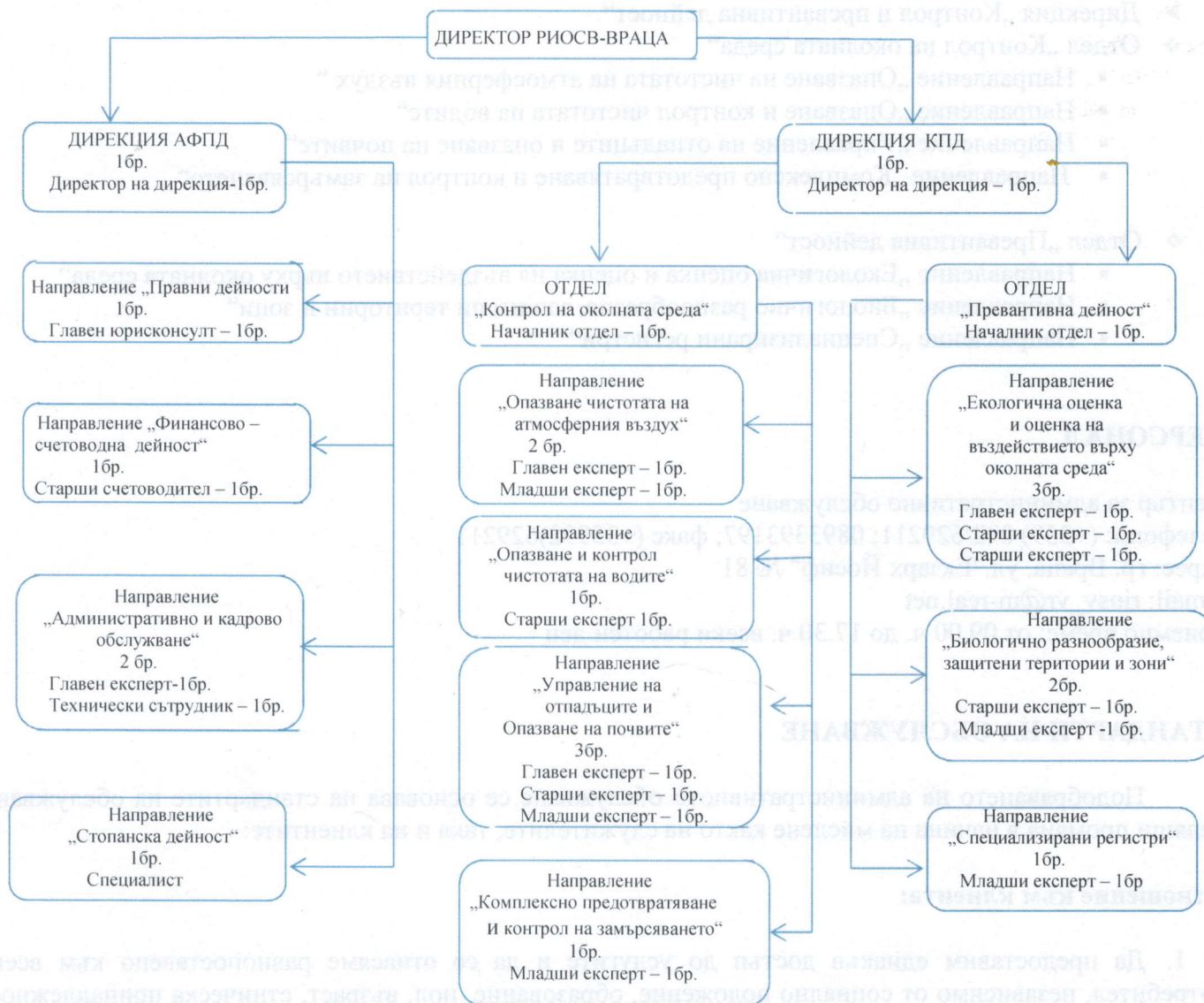


### III. Приоритети при реализацията на основната цел:

1. Облекчаване на дългите процедури.
2. Елиминиране възможните корупционни практики.
3. Намаляване разхода на пари и време, необходими за извършване на административните услуги.
4. Създаване на спокойна и делова обстановка за потребителите на административни услуги.
5. Осъществяването на контрол върху дейността на служителите, работещи по предоставянето на административните услуги.

### IV. Структура на РИОСВ-Враца:

#### СТРУКТУРА И СЛУЖИТЕЛИ на Регионална инспекция по околната среда и водите





## Обща администрация

- Дирекция „Административни, финансови и правни дейности“
  - Направление „Правни дейности“
  - Направление „Финансово-счетоводни дейности“
  - Направление „Административно и кадрово обслужване“
  - Направление „Стопанска дейност“

## Специализирана администрация

- Дирекция „Контрол и превантивна дейност“
- ❖ Отдел „Контрол на околната среда“
  - Направление „Опазване на чистотата на атмосферния въздух“
  - Направление „Опазване и контрол чистотата на водите“
  - Направление „Управление на отпадъците и опазване на почвите“
  - Направление „Комплексно предотвратяване и контрол на замърсяването“
- ❖ Отдел „Превантивна дейност“
  - Направление „Екологична оценка и оценка на въздействието върху околната среда“
  - Направление „Биологично разнообразие, защитени територии и зони“
  - Направление „Специализирани регистри“

## ПЕРСОНАЛ

Център за административно обслужване  
телефони: (+359) 092/629211; 0893393197; факс (+35992)629211  
адрес: гр. Враца, ул. "Екзарх Йосиф" № 81  
e-mail: riosv\_vr@m-real.net  
приемно време: от 09.00 ч. до 17.30 ч. всеки работен ден

## СТАНДАРТИ НА ОБСЛУЖВАНЕ

Подобряването на административното обслужване се основава на стандартите на обслужване, целящи промяна в начина на мислене както на служителите, така и на клиентите:

### Отношение към клиента:

1. Да предоставим еднакъв достъп до услугите и да се отнасяме равнопоставено към всеки потребител, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.
2. Да спазваме конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки клиент, независимо от неговите потребности, социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.

### Информация за клиента:

1. Да предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци на потребителите по удовлетворяващ техните потребности начин.
2. Да предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите на клиента, чрез различни канали за достъп – информационно табло, интернет страница [www.vracakarst.com](http://www.vracakarst.com) и др.
3. Да използваме ясни и лесно разбираеми формуляри и процеси на обслужване, удовлетворяващи изискванията на потребителите.



### **Комуникация с клиента:**

1. Да се отнасяме с уважение, да бъдем честни и отзивчиви.
2. Да предоставяме ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни или писмени отговори на запитванията на потребителите.
3. Да предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация и консултации на потребителите за процеса на предоставяне на услугите, по начин удовлетворяващ техните потребности.
4. Да търсим алтернативно решение на всеки проблем, свързан с предоставяните административни услуги при наличие на нормативни препятствия.
5. Да насочваме към съответното звено или институция, ако въпросите не са от компетентността на служителите в инспекцията.
6. Да пазим от нерегламентиран достъп личните данни на клиентите.
7. Да бъде осигурен равнопоставен достъп за хората с физически увреждания.
8. Да поемаме отговорност, като правим всичко възможно и позволено от законодателството.
9. Да се държим професионално.

### **Канали за достъп до информация и услуги:**

1. Да предоставим равен достъп до информация и услуги чрез различни канали – централен телефонен номер (+359) 092/629211; 0893393197; факс (+35992)629211, интернет страница [www.vracakarst.com](http://www.vracakarst.com), електронна поща [giosv\\_vr@m-real.net](mailto:giosv_vr@m-real.net), медии и др. в зависимост от потребностите на клиентите.
2. Да предприемаме всички възможни мерки за улесняване на достъпа до услуги на всички потребители, включително и на тези в неравностойно положение.
3. Да осигурим открита, предразполагаща обстановка и получаване на дължимото внимание и уважение на клиенти с различни потребности при административното обслужване.

### **Спазване на срокове:**

1. Да предоставим цялата необходима информация и консултации на потребителя при първият контакт с администрацията, независимо от използвания канал за достъп.
2. Да отговаряме на писмени запитвания и жалби бързо и отзивчиво в определените нормативни срокове.
3. Своевременно да уведомяваме потребителя за причините и крайния срок, когато се налага срока да бъде удължен.
4. Да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма молба или жалба по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.
5. Да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.

### **Механизми за обратна връзка:**

1. Да използваме различни механизми за обратна връзка, включващи анкетни карти, книга за предложения, коментари, похвали и оплаквания, специализирана рубрика на интернет страницата и др., с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните групи клиенти.
2. Да търсим Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания, които може да дадете, като използвате електронна поща, Книгата за похвали и оплаквания, услугите на деловодството, нашия уеб-адрес: [www.vracakarst.com](http://www.vracakarst.com) или пощенската кутия във фойето на РИОСВ-Враца на ул."Екзарх Йосиф" № 81.
3. Да вземем под внимание и анализираме всяко предложение, коментар, похвала и оплакване и да предприемем съответните действия, когато те са в компетенциите на РИОСВ-Враца.

Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РИОСВ-Враца може да изрази своето мнение, предложение, жалба относно неспазване на принципите на обслужване.



▪ Писмените молби / жалби до Директора на РИОСВ - Враца се подават в Центъра за административно обслужване или в пощенската кутия, намираща се в фоайето на инспекцията. На всички писмено подадени молби/жалби РИОСВ-Враца отговаря писмено в 14-дневен срок от получаването им. В случаите, когато е необходима проверка, ще Ви отговорим в 1-месечен срок. Подадените чрез анкетната карта и Книгата за предложения и сигнали относно административното обслужване в РИОСВ-Враца, сигнали и предложения се обобщават и се докладват всеки месец на Директора на РИОСВ, като се представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на получените предложения.

### **Отговорност и отзивчивост:**

1. Да управляваме ефективно наличните ресурси по начин максимално полезен за обществото като цяло.
2. Да изпълняваме стандартите на обслужване и ангажираме ръководството за подобряване на административното обслужване.
3. Да поемаме отговорност за работата на администрацията според приетите стандарти на обслужване.
4. Да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги, да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ и публикуваме оценката на удовлетвореността на потребителите.
5. Да измерваме ефективността, ефикасността и качеството на административното обслужване и съгласуваме целевите им стойности.
6. Да отчитаме периодично и да запознаваме всички заинтересовани страни с постигнатите резултати спрямо определените целеви стойности.
7. Да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качеството и сроковете на изпълнение.

**Настоящата Харта ангажира морално всички служители на Регионалната инспекция по околната среда и водите – Враца да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа и отговорност към всички потребители на административни услуги!**