



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ

РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ - ВРАЦА

Утвърждавам:

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

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



ХАРТА НА КЛИЕНТА

гр. Враца, 2025 г.



ISO 9001:2015

Certificate No: BG/1398Q/1411

гр. Враца 3000, ул. "Екзарх Йосиф" № 81
тел/факс: (+35992) 629211; riosv-vr@riosv-vr.com
<http://riosv.vracakarst.com>



Тази ХАРТА, не е нормативен акт, но е документ, с който НИЕ, служителите от РИОСВ – Враца се задължаваме да изпълним поетите към ВАС – КЛИЕНТИТЕ ангажименти, за да бъде диалогът позитивен, доверието – взаимно и сътрудничеството в съвместната ни работа – ползотворно.

Регионална инспекция по околната среда и водите – Враца е административна структура към Министерство на околната среда и водите и осигурява провеждането на държавната политика в областта на околната среда, съхраняване на природните богатства на България и осигуряване на здравословна околна среда за населението ѝ.

При разработването на настоящата Харта на клиента, РИОСВ – Враца се ръководи от ангажимента си към подобряване качеството на предлаганите административни услуги и удовлетворяване на високите очаквания на клиентите за коректно, ефективно, прозрачно и модерно административно обслужване и висока професионална етика.

Прилаганите в Регионална инспекция по околната среда и водите – Враца стандарти за качество на административното обслужване, Ви гарантират:

I. ЛЕСЕН ДОСТЪП И УДОБСТВА В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (ЦАО)

- Центърът за административно обслужване (ЦАО) се намира на първия етаж, непосредствено след входа в сградата на РИОСВ-Враца на адрес: гр. Враца, ул. „Екзарх Йосиф“ № 81;
- Сградата се намира в близост до Автогара Враца;
- До входа на сградата е осигурен удобен и лесен достъп за хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването;
- Удобно работно време – от понеделник до петък от 9:00 до 17:30 часа без прекъсване.
- Пред ЦАО е осигурено подходящо място и пособия за попълване на заявления и изчакване на ред. При поискване от потребителите се предоставят образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт. До ЦАО е поставено информационно табло с допълнителна информация.

II. ДОБРА ИНФОРМИРАНост, БЪРЗА И ЛЕСНА КОМУНИКАЦИЯ.

Администрацията на РИОСВ – Враца поставя като приоритети в работата си удовлетвореността на обществото от действията на нашите служители. За постигането на нашите цели ние се ангажираме да спазваме стандарти за извършване на качествено административно обслужване.

- Ние се ангажираме да предоставяме равен достъп до административни услуги и до информация за административното обслужване на всички потребители, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, етническа и религиозни убеждения и др.;
- Нашите служители ще ви обслужат с любезно отношение, уважение и търпение. Ще получите ясна, лесноразбираема, пълна и точна информация на вашите запитвания;
- Подробна информация за административните услуги, които РИОСВ – Враца предоставя, както и образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, може да намерите в Административния регистър и на интернет страницата на администрацията <https://riosv.vracakarst.com> секция „Административни услуги“;

- Информация за предлаганите административни услуги, може да получите и на място в ЦАО от служителите, осъществяващи административното обслужване;
- Сигнали, жалби и предложения може да се заявяват и по електронен път на електронен адрес: giosv-vr@giosv-vr.com
- Заявления за административни услуги, може да се подават и по електронен път, чрез официалния електронен адрес: giosv-vr@giosv-vr.com, както и чрез Системата за сигурно електронно връчване;
- Всеки служител, осъществяващ административно обслужване в ЦАО, се идентифицира, чрез табела с данни за собствено и фамилно име, длъжност и административно звено, към което принадлежи;
- При водене на телефонни разговори, служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, длъжност и звено, към което принадлежи;
- Служителите проявяват учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;
- При посещение на потребителите на административни услуги в ЦАО, с цел получаване на информация и/или обработка на документи във връзка с административното обслужване, в т.ч. за подаване на заявления, предложения, сигнали и жалби, включително, когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административно обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:
 - За приемане на едно заявление, потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише), като в случаите, когато се извършва плащане на място на такса;
 - За получаване на резултата по едно заявление, потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

III. ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО.

- Разглеждаме и отговаряме бързо на Вашите запитвания от общ характер:
 - до 3 (три) работни дни, ако запитванията са постъпили по официален пощенски оператор или чрез електронната поща;
 - не по-късно от 20 (двадесет) минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място или по телефон.

При посещение на потребителите на място в ЦАО, времето за изчакване е не повече от 20 минути, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване;

- Съобразно предпочитанията на потребителите, те ще бъдат уведомени чрез лицензиран пощенски оператор, електронна поща или телефон, за издаден акт и готов резултат от заявената услуга;
- При изпълнение на своите задължения, служителите, осъществяващи административното обслужване, спазват конфиденциалност за личната информация на потребителите.

IV. ОБРАТНА ВРЪЗКА.

РИОСВ – Враца, се ангажира да осъществява административно обслужване при спазване на ценности като законност, професионализъм, прозрачност, равнопоставеност, откритост и достъпност, честност и справедливост, ангажираност и комуникация, иновативност, създаване на ефективна администрация, способна да прилага българското законодателство и създаване на система от мерки и процедури за предотвратяване на корупцията, с цел да гарантираме интересите на потребителите на нашите услуги.

Ние се ангажираме да използваме различни канали за обратна връзка от потребителя по отношение на административното обслужване. За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите в РИОСВ-Враца е създадена възможност за обратна връзка чрез използване и прилагане на следните методи: извършване на анкетни проучвания; провеждане на консултации със служителите; извършване на наблюдения по метода "таен клиент"; анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Водени от желание да предоставим възможно най-доброто обслужване на всеки, който се нуждае от нашите услуги, очакваме да ни информирате при проблеми или предложение във връзка с административното обслужване.

Ние се ангажираме да анализираме получената информация от потребителите на нашите услуги и да предприемем съответните действия в резултат на получената обратна връзка от потребителите за подобряване качеството на административното обслужване, което ежегодно ще оповестяваме на интернет страницата ни.

Всеки получен сигнал, жалба, мнение или предложение са ценна обратна връзка за нас. Всеки от тях ще бъде проверен непредубедено, както и ще бъдат инициирани необходимите в резултат на това промени.

Заявяване на услуги, сигнал, предложения или жалба, може да подадете по един от изброените начини:

- На място в ЦАО, всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа може да се обърнете към служителите, осъществяващи административното обслужване;
- Чрез официален електронен адрес (за административни услуги и запитвания от общ характер) giosv-vr@giosv-vr.com;
- Чрез електронна форма (за предложения и сигнали) на адрес: <https://giosv.vracakarst.com>
- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Враца 3000, ул. „Екзарх Йосиф“ № 81;
- Чрез Зелен телефон 0893 393 185 (за сигнали) в извън работно време;
- Чрез телефон/факс 092/62 92 11 (за жалби и сигнали) в работно време;
- Чрез Системата за сигурно електронно връчване;
- Предложения и сигнали, може да поставяте и в специално обозначена за целта кутия, находяща се в сградата на администрацията;
- На всички постъпили жалби, сигнали, оплаквания и др., РИОСВ - Враца се произнася в законово регламентирани срокове, съгласно Административнонаказателния кодекс. На анонимно подадени жалби, сигнали и оплаквания не се отговаря.

Информация относно предоставяне на административни услуги и запитвания от общ характер може да получите на тел. (092) 62 92 11 – Център за административно обслужване.

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

V. СЛУЖЕБНО СЪБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКАЗАТЕЛСТВЕНИ СРЕДСТВА.

- Ние се ангажираме да не изискваме от потребителите на административни услуги да представят или доказват вече събрани или създадени данни, а същите ще събираме служебно от първичния администратор на данните;
- При предоставянето на административни услуги, с цел улеснение на потребителите, ще използваме информация, чрез осигурен достъп до

регистри, водени от други администрации, както и наличната информация в публични регистри.

VI. ЗАПЛАЩАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ.

Заплащането на административни услуги, може да се извърши:

- в ЦАО на РИОСВ-Враца чрез ПОС – терминално устройство на адрес: гр. Враца, ул. „Екзарх Йосиф” № 81;
- по банков път – ТБ ОББ АД – клон Враца;
IBAN сметка BG70UBBS80023106174708
BIC UBBSBGSF
- в случаите когато сумите за дължимите такси не надхвърлят 20.00 лв., същите могат да бъдат внесени и в касата на РИОСВ - Враца, ул. "Екзарх Йосиф" 81;

VII. ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ.

Всека година до 1 април в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на РИОСВ-Враца <https://riosv.vracakarst.com>, ще намерите публикуван Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

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

VIII. ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ХАРТАТА.

Настоящата Харта е публикувана на интернет страницата на Регионална инспекция по околната среда и водите - Враца на адрес: <https://riosv.vracakarst.com>, раздел „Административно обслужване“ и е поставена на видно място на информационното табло в сградата на инспекцията.

Хартата е изготвена на основание чл. 21, ал.1 от Наредбата за административното обслужване и ще бъде своевременно изменяна и допълвана, в съответствие с нормативните промени и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите.

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ВАШЕТО УЧТИВО ОТНОШЕНИЕ И УВАЖЕНИЕ ПРИ КОМУНИКАЦИЯ С НАС!