



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
Регионална инспекция по околната среда и водите - Бургас

ЗАПОВЕД
№ РД - 167
гр. Бургас, 07.12.2021 г.

На основание чл. 5а. ал. 1 от Закона за администрацията и чл. 1 . и. 2 от Наредбата за административното обслужване.

УТВЪРЖДАВАМ:

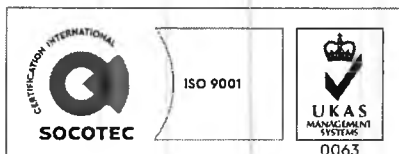
Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Регионална инспекция по околна среда и води. приложение към настоящата заповед.

Настоящата заповед отменя Заповед РД-144 от 31.10.2017 г. за организация на работата при извършването на административни услуги в РИОСВ-Бургас.

Контролът по изпълнението на заповедта, възлагам на директор дирекция „Административни, финансови и правни дейности“.

Заповедта да се публикува на интернет страницата на РИОСВ-Бургас и сведе до знанието на служителите за изпълнение.

ПАВЕЛ МАРИНОВ
Директор на РИОСВ-Бургас



гр. Бургас, к-с Лазур, ул. „Перушица“ 67, ет.3,п.к.388
Тел: +359 56 813205, Факс:+359 56 813 200
e-mail: riosvbs@unacs.bg
www.riosvbs.com





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите - Бургас

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА ПРИ ИЗВЪРШВАНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В РИОСВ- Бургас

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Раздел I Предмет и обхват

Чл. 1. (1) Настоящите вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Регионална инспекция по околната среда и води – гр.Бургас (РИОСВ) уреждат въпроси, свързани с предоставяните от инспекцията административни услуги и регулират взаимодействието между звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и в тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряване и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

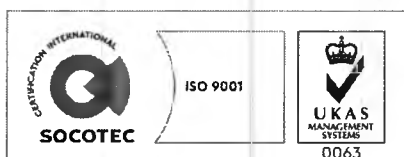
Раздел II Принципи на административното обслужване

Чл.2.(1) При осъществяване на административно обслужване се спазват принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА), Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване (НАО) и Хартата на клиента на инспекцията, съобразно функциите, заложен в Устройствения правилник на инспекцията.

(2) „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурата на РИОСВ-Бургас.

(3) „Административна услуга“ е:

1. издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
2. издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
3. извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;



гр. Бургас, к-с Лазур, ул. „Перушица“ 67, ет.3,п.к.388

Тел: +359 56 813205, Факс:+359 56 813 200

e-mail: riosvbs@unacs.bg

www.riosvbs.com



4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на административна услуга;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

(4) "Вътрешна административна услуга" е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг за осъществяване на неговите правомощия.

(5) "Административна услуга" не е и не се вписва в Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ):

1. предоставяне на информация;

2. приемане на сигнали (по различни канали - устни, писмени, по електронен път и др);

3. изготвяне на документи, които са част от процедурата по предоставяне на крайната услуга.

(6) Служителите от звената, които предоставят административни услуги на гражданите и юридическите лица са длъжни да спазват установените принципи, както и да:

➤ предоставят равен достъп до административните услуги;

➤ предоставят пълна информация за актовете, административните услуги и действията, извършвани при осъществяване на административното обслужване;

➤ предоставят информация за различни форми и начини на заявяване на административни услуги;

➤ провеждат периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, като ежегодно публикуват резултатите на интернет страницата на инспекцията;

➤ имат отзивчиво отношение към потребителите на услуги, да не уронват престижа на министерството и да не пораждат съмнения относно безпристрасността при предоставяне на услугите;

➤ осигуряват служебно събиране на информацията, необходима за предоставянето на заявена административна услуга;

➤ координират и осъществяват връзка при необходимост с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

➤ предоставят информация относно възможността за различни начини на плащане на дължимите такси, по повод на заявените административни услуги – по банков път и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой;

➤ при изпълнение на своите задължения, служителите по ал. 2 спазват изискванията на Глава Пета от Вътрешните правила за организацията при извършване на проверки на декларациите по чл. 35 от ЗПКОНПИ и за установяване на конфликт на интереси в РИОСВ при получаване на сигнали, съдържащи твърдения за наличие на корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси/измами, нередности, злоупотреби и др.

Чл.3.(1) Ръководителят на звеното, предоставящо административни услуги може да инициира с писмен доклад директора, във връзка с осигуряване на средства или предприемане на мерки за повишаване на качеството на предоставяните услуги и/или за повишаване на професионалната квалификация на служителите, участващи в предоставянето на административните услуги.

(2) Докладът по ал.1 трябва да е аргументиран и подкрепен с необходимите анализи и разчети.

ГЛАВА ВТОРА

Раздел I

Организация на административното обслужване

Чл.4. (1) Административното обслужване в РИОСВ - Бургас се осъществява чрез „Център за административно обслужване” (ЦАО), дирекция „Административни, финансови и правни дейности” (АФПД), намираща се сградата на РИОСВ: к-с „Лазур“, ул. „Перущица” № 67, ет. 1.

(2) Предоставянето на административни услуги в РИОСВ се осъществява от служители в общата администрация с непосредствено сътрудничество между отделните звена от специализираната администрация, и други институции при извършване на интегрирани административни услуги, съгласно правилата на документооборота и деловодната дейност.

(3) РИОСВ-Бургас задължително използва логото на държавната администрация при изготвяне на информационни материали, на кутията за мнения и коментари, информационни табла, интернет страница.

(4) Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване е повишаване имиджа и доверието към администрацията, и качеството на приема.

(5) Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и на информационното табло, както и оповестени чрез интернет страницата на инспекцията.

(6) Работното време на ЦАО за работа с клиенти е от 09:00 ч. до 17:30 часа, всеки работен ден без прекъсване.

(7) В случаите, когаго има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от един астрономически час, след обявеното работно време.

Раздел II

Предоставяне на информация на административното обслужване и административните услуги

Чл.5. (1) Служителите от ЦАО осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод административното обслужване, както и изпълнява функциите на посредник между заявителите и РИОСВ при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Служителите от ЦАО:

т. 1. осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на РИОСВ –Бургас;

т. 2 информацията за административното обслужване, следва да бъде:

- ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
- достъпна за хора с увреждания;
- без абривиатури, съкращения и препратки.

- т. 3. получават и регистрират запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до съответните звена от специализираната администрация;
- т. 4. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, съгласно установения в нормативните документи ред;
- т. 5. приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
- т. 6. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществената информация (ЗДОИ);
- т. 7. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
- т. 8. дават информация за хода на работата по преписката;
- т. 9. осъществяват връзка с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
- т. 10. насочват постъпилите заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения към съответните длъжностни лица, съгласно Вътрешните правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в РИОСВ.
- 1) Служител, отказал да предостави исканата информация по ал. 1 носи дисциплинарна отговорност по реда на чл.89 и следващите от Закона за държавния служител.

Чл. 6. Организацията по изпълнението на заявените административни услуги се извършва от дирекциите, в чиито функции е предвидена такава дейност.

Чл. 7. (1) Исканията, отправени устно се отразят в Протокол за устно заявяване на услуги (Приложение № 1), който се попълва от служител в звеното, предоставящо административната услуга или от служител от деловодството на инспекцията.

(2) Протоколът за устно заявяване на услуги се регистрира в деловодната система и става неразделна част от преписката по предоставената услуга.

Чл. 8. (1) Преглед на документите, съхранявани в инспекцията от заявителя за достъп до обществена информация по чл. 26, ал. I, т. 1 от ЗДОИ, се извършва чрез разглеждане на оригинала или копия, като звеното, което ги съхранява осигурява помещение, в което да бъде извършен преглед.

(2) По време на прегледа на документите, задължително присъства служител от звеното което съхранява съответния документ.

Чл. 9. Информация и предоставянето на документи, за административна услуга (административни атове, уведомителни писма, удостоверения, сертификати и др.) се извършва от служител. в ЦАО, дирекция АФПД, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или при желание на заявителя - лично на място в ЦАО, освен в случаите, когато нормативно не е определен друг ред, може да бъде получена от:

1. длъжностното лице в центъра за административно обслужване, намиращ се в сградата на РИОСВ - Бургас;
2. интернет адрес: www.riosvbs.com
3. информационно табло;
4. телефон 056 813 212; 056 813-205
5. e-mail riosvbs@unacs.bg

(2) Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение:

1. в центъра за административно обслужване,
2. на интернет адрес: <http://www.riosvbs.com/home/menu/1115> с възможност за изтегляне.

Чл.10. (1) Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизане в сила на промените в нормативните актове;

(2)Актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства - брошури, дигитални, информационни табла, интернет - страницата на инспекцията;

(3)Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни, се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите (СУНАУ);

(4) Списъкът на унифицираните наименования на административните услуги се публикува в Системата за самооценка на административното обслужване (ССАО) на електронен адрес: <https://ariisda.government.bg/>

(5)В Системата за самооценка на административното обслужване се въвежда и отчита състоянието на административните услуги, съгласно наименованията им в СУНАУ.

(6)Административните услуги, предоставяни от РИОСВ се заявяват за вписване в Регистъра на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(7)Директорът на РИОСВ-Бургас със заповед определя служители от инспекцията, които да извършват попълване на разделите в Годишния отчет за състоянието на администрацията и Системата за самооценка на административното обслужване, намиращи се в Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) на електронен адрес <https://ariisdagovernmentbg>

(8) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, изменение в информацията за услугата (наименование, срокове, документи, заплащане и др.) или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекцията, предоставяща услугата прави предложение в 5-дневен срок до Директора, който възлага на дирекция АФПД да извърши заявяването на обстоятелствата по електронен път чрез ИИСДА.

(9)Вписването в Регистъра на услугите на изискуемата информация, съгласно Наредбата за административния регистър, както и промените в нея се извършва от служители, определени със заповед на директора, в срок от 3 дни от деня на вписването, съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(9)Отговорността по задължението за актуализиране на информацията в Административния регистър на услугите е на директора на дирекция АФПД и директор на дирекция, предоставяща административни услуги.

(10)Отчетът по чл. 11, ал.7 се утвърждава от Директора на инспекцията

Чл. 15. РИОСВ предоставя следните административни услуги, вписани в Регистъра на услугите <http://www.riosvbs.com/home/menu/1310> :

Административни услуги, свързани с опазване чистотата на атмосферния въздух и предотвратяване на замърсяването

т. 1. 309 Оценка на доклади за резултатите от извършени собствени непрекъснати измервания

т. 2. 514 Съгласуване на броя и разположението на автоматични средства за измерване, използвани за собствени непрекъснати измервания

т. 3. 524 Съгласуване на изключения от задължителните размери на точките за вземане на проби/извадки при собствени периодични измервания

т. 4. 526 Издаване на Решение за освобождаване от задължение за спазване на норми за неорганизираните емисии и определяне на неорганизираните емисии

- т. 5. 556 Издаване на Решение за утвърждаване на схема за намаляване на емисиите
- т. 6. 724 Съгласуване на разположението и броя на точките за вземане на проби/извадки за измерване на емисиите на вредни вещества, изпускани в атмосферния въздух
- т. 7. 1616 Издаване на Решение за освобождаване от задълженията за спазване на нормите на общи емисии и определяне на норми за общи емисии
- т. 8. 1617 Издаване на Решение за утвърждаване на План за управление на разтворители
- т. 9. 2245 Съгласуване обхвата за измерване, използван при извършване на собствени непрекъснати измервания
- т. 10. 2522 Издаване на становище за потвърждаване пълнотата и съответствието на Доклада за политиката за предотвратяване на големи аварии (ДППГА) на предприятие/съоръжение с нисък рисков потенциал
- т. 11. 2523 Регистрация на инсталации, извършващи дейности с употреба на разтворители
- т. 12. 3005 Издаване на удостоверение за регистрация на средни горивни инсталации
- т. 13. 3209 Вписване в регистъра на промяна и издаване на удостоверение за актуално състояние на средни горивни инсталации
- т. 14. 3208 Издаване на заповед за заличаване на инсталацията от регистъра за инсталациите, извършващи дейности с употребата на разтворители и обезсилване на издаденото удостоверение за регистрация
- т. 15. 3212 Регистрация на промяна в обстоятелствата за инсталациите, извършващи дейности с употребата на разтворители и издаване на удостоверение за съответната промяна
- т. 16. 3213 Издаване на разрешение за употреба на бои, лакове и авторепаратурните продукти за целите на възстановяването и поддръжката на обекти, определени като културни ценности

Административни услуги, свързани с биологично разнообразие, защитени територии и зони

- т. 17. 1382 Издаване на писмо за преценяване вероятността от въздействие върху защитените зони на планове, програми, проекти и инвестиционни предложения и техните изменения или разширения
- т. 18. 1411 Издаване на Решение по оценка на съвместимостта на планове, програми и инвестиционни намерения
- т. 19. 1845 Съгласуване на дейности в защитени територии, извън национални паркове, резервати и поддържани резервати
- т. 20. 2244 Издаване на Регистрационни карти
- т. 21. 2797 Регистрация на диви животни
- т. 22. 3211 Регистриране на билкозагответелен пункт и/или склад за билки
- т. 23. 3207 Регистриране на пункт или склад за изкупуване на неподложени на първична обработка билки за нуждите на производството
- т. 24. 3210 Регистриране на пункт за изкупуване на охлюви

Административни услуги, свързани с процедурите по ОВОС и ЕО

- т. 25. 339 Издаване на писмо за определяне необходимите действия, които възложителят на инвестиционното предложение трябва да предприеме за издаване на решение за преценяване на необходимостта от извършване на оценка на въздействието върху околната среда или за издаване на решение по оценка на въздействието върху околната среда

- т. 26. 1146 Издаване на писмо за определяне необходимите действия, които възложителят на плана/програмата трябва да предприеме за издаване на решение за преценяване на необходимост от екологична оценка или за издаване на становище по екологична оценка
- т. 27. 1389 Издаване на Решение за преценяване на необходимостта от екологична оценка на планове и програми
- т. 28. 1615 Издаване на Решение за преценяване на необходимостта от извършване на оценка на въздействието върху околната среда
- т. 29. 2195 Издаване на решение по оценка на въздействието върху околната среда
- т. 30. 2468 Издаване на становище по екологична оценка на планове и програми

Административни услуги, свързани с управление на отпадъците

- т. 31. 719 Издаване на регистрационен документ за извършване на дейности по транспортиране на отпадъци
- т. 32. 723 Утвърждаване на работни листове за класификация на отпадъци
- т. 33. 927 Издаване на регистрационен документ за извършване на дейности по третиране на отпадъци
- т. 34. 1609 Издаване на Разрешение за извършване на дейности по третиране на отпадъци
- т. 35. 1390 Издаване на становище за съгласуване на проекти за рекултивация на нарушени терени, за подобряване на земи и за оползотворяване на хумусния пласт
- т. 36. 2316 Издаване на становище за основно охарактеризиране на отпадъците
- т. 37. 2527 Прекратяване действието на Разрешение за извършване на дейности по третиране на отпадъци
- т. 38. 2528 Изменение и/или допълнение на регистрационен документ за извършване на дейности с отпадъци
- т. 39. 2752 Изменение и/или допълнение на Разрешение за извършване на дейности по третиране на отпадъци
- т. 40. 2754 Прекратяване действието на утвърден работен лист за определен код отпадък
- т. 41. 3042 Прекратяване на действието на регистрационен документ за извършване на дейности с отпадъци

Услуги, предоставяни от всички администрации

- т. 42. Услуга 2 Предоставяне на достъп до обществена информация
- т. 43. Услуга 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)
- т. 44. Услуга 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)

Чл. 16. Срокът на отговор за запитвания от общ характер, постъпили в РИОСВ е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - 14 дни след извършване на проверката или получаване на становището.

Чл. 17. (1) Таксите за предоставяните услуги, се извършват съгласно утвърдената тарифа на МОСВ и могат да бъдат заплатени по банков път, по сметката на
-РИОСВ-Бургас IBAN: BG28SOMB91303137007401
BIC: SOMBBGSF Общинска банка - Бургас
- в брой на каса (до 20 лева)
- или чрез ПОС-терминал в касата на инспекцията.

(2) Потребителите на административни услуги се информират за възможността за извършване на картови плащания с поставяне на съобщения и

указателни табели в помещението на ЦАО, както и на интернет страницата на РИОСВ.

(3) Дирекция АФПД извършва ежегоден анализ на ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информиранието и насърчаването на потребителите за използването им.

Раздел III **Комплексно административно обслужване**

Чл. 18. (1) Заявление/Искане за комплексно административно обслужване (КАО) се обработва съгласно разпоредбите на АПК и на Наредбата за административно обслужване (НАО) (Приложение № 2);

(2) Дирекцията, получила искане за образуване на производство за предоставяне на комплексна административна услуга, регистрирано в документооборотната система към РИОСВ предприема незабавно действия за придвижване на необходимите документи към администрацията, предоставяща административната услуга.

(3) Дирекциите, предоставящи административни услуги са задължени да предприемат действия за осигуряването по служебен път на документи, изготвени в инспекцията или други администрации, освен в случаите, когато заявителя на услугата ги е приложил.

(4) Дирекциите, предоставящи административната услуга могат да изискват незабавно информация или документи от други звена в инспекцията, когато това е необходимо за извършване на справки и предоставяне на административно обслужване на място.

(5) Административните звена в инспекцията, при поискване от друга администрация, предоставят във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 7 работни дни, информация и документи, необходими за извършване на комплексна административна услуга.

Чл. 19. (1) При подадено заявление за комплексно административно обслужване, дирекциите, отговорни и компетентни за предоставяне на съответната административна услуга извършват проверка относно редовността на подаденото заявление като проверяват наличието на следното съдържание в заявлението:

1. Наименование на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде съответния административен акт;

2. Информация и документи, които трябва да бъдат осигурени и изпратени от инспекцията до компетентния орган;

3. Начинът, по който да бъде проучен индивидуалният административен акт, а именно:

3.1. На мястото на заявяване;

3.2. На посочен точен и актуален адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

4. Приложения:

4.1. Попълнено заявление до компетентния орган по утвърден от него образец за съответната услуга;

4.2. Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такава се изисква;

4.3. Документ за платена такса, ако такава се изисква.

(2) Дирекциите по ал. 1 изготвят информацията и документите, които трябва да бъдат изпратени на компетентния орган в сроковете за извършване на

съответната административна услуга и изпращат преписката от името на директора до компетентния орган, като го информират за посочения от заявителя начин, по който да бъде получен индивидуалния административен акт.

(3) Когато заявлението за комплексно административно обслужване не е подписано и при съмнения дали то изхожда от посочения в него заявител, компетентната дирекция изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок, преписката (производството) се прекратява. Ако искането не отговаря на изискванията на АПК, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това, с указание, че при неотстраняването им преписката (производството) ще бъде прекратено. В този случай, срокът за извършване на действията по чл. 2 започва да тече от датата на отстраняване на нередностите.

ГЛАВА ТРЕТА

Контрол на административното обслужване

Чл. 19. (1) Контролът по изпълнението на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги. Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставяните услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 2, ал. 2.

(2) Ръководителите на звената, предоставящи административни услуги са длъжни да:

1. контролират движението на документите, да вземат съответните мерки при всеки отделен случай на неприключените в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
2. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността;
3. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл. 20. След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл. 21.(1) Директорът на РИОСВ-Бургас преглежда служебните документи и преписки и ги резолира, като ги насочва до съответните директори на дирекции по компетентност.

(2) Директорите на дирекции възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

(3) Резолюцията се поставя върху документа и трябва да съдържа изпълнителя, дата на резолиране и подпис на резолиращия, а при необходимост и задачата и срока за изпълнение.

Чл.22.(1) Резолираните документи се отразяват в деловодната система и се изпращат до изпълнителите или всеки ръководител и след пренасочване на документа с резолюция се отразява в деловодната система „Акстър“ и се разпределят на служителите за изпълнение. Размножават се минимално необходим брой екземпляри, като всеки може да получи копие или да отвори сканирания документ в деловодната система и да се запознае със съдържанието му.

Поименното разпределение и движение на служебните преписки, задължително се отбелязва в деловодната система на инспекцията.

(2) Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

(3) Когато с резолюция са определени повече от един изпълнител, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

(4) Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището или отговора си на резолюцията в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

Чл. 23. Документите, с които е изразено да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Директора на РИОСВ-Бургас, а при негово отсъствие - от упълномощено със заповед лице.

Чл. 24. При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител.

Чл.25.(1) Изходящите документи се предават в деловодството за извеждане и полагане на печата на инспекцията, правилно оформени и адресирани, окомплектовани с описаните като приложения материали, в толкова екземпляри, колкото са получателите, един екземпляр за архивиране, и един екземпляр, който остава заедно с преписката, при отговарящия за изпълнението служител.

(2) След поставяне на подпис и печат върху документа, не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

Чл. 26. Директорът осъществява административен контрол върху спазването на правилата за организацията и осъществяването на административното обслужване в РИОСВ.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 27. (1) За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на РИОСВ и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез:

т. 1. Възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на метод за обратна връзка;

т. 2. Периодично се изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите;

т. 3. Ежегодно се измерва удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания (Приложение № 3);

2. провеждане на консултации със служителите;

3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;

6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

7. описание на пътя на потребителя;

- 8. провеждане на социологическо проучване;
- 9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
- 10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
- 11. анализ на вторична информация.

(3) Методите за обратна връзка са задължителни по ал. 2, т. 1-5

Чл. 28. (1) Данните по чл. 20 се използват за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

(2) Изготвянето на периодични анализи от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите дава ясна представа за съществуващото положение и за наличие за проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(3) Всяка година, дирекция АФПД изготвя Доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който публикува на официалната интернет страница на инспекцията до 1 април.

(4) Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, и обществеността се уведомяват за предприетите действия и резултатите от тях, съгласно ал. 3

Чл. 29. Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Харта на клиента, както и по друг подходящ начин.

ГЛАВА ПЕТА

Преходни и заключителни разпоредби

§1. За неуредените с тези Вътрешни правила въпроси се прилагат нормите на Административно-процесуалния кодекс, Правилника за устройството и дейността на РИОСВ, Наредбата за административното обслужване, Правилника за вътрешния ред и правилата за документооборота в Регионална инспекция по околната среда и водите - Бургас.

§2. Служителите на РИОСВ - Бургас са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§3. Контролът по спазване на реда за организация и извършване на административно обслужване и предоставяне на административни услуги в Регионална инспекция по околната среда и водите - Бургас се осъществява от директора на РИОСВ - Бургас и от областния управител на област Бургас.

§4. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РИОСВ се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с АПК и Закон за администрацията.

§5. Настоящите вътрешни правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.

§6. Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № 170/07.12.2021 г. на директора на РИОСВ-Бургас.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
Регионална инспекция по околната среда и водите - Бургас

Приложение 1 към чл.9, ал. 1

ПРОТОКОЛ
за устно заявяване на услуга

Днес, служителят

ДЛЪЖНОСТ.....

В.....

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК състави този протокол в уверение на това, че
заявителят.....

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....,
ул. (ж.к.).....тел:.....,
факселектронна поща

Устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:



гр. Бургас, к-с Лазур, ул. „Перушица” 67, ет.3,п.к.388
Тел: +359 56 813205, Факс:+359 56 813 200
e-mail: riosvbs@unacs.bg
www.riosvbs.com



Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалния административен акт, да бъде изпратен:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка,
2. като вътрешна куриерска пратка,
3. като международна препоръчана пощенска пратка,
4. лично от Звеното за административно обслужване,
5. по електронен път на електронна поща

Длъжностно лице-
(подпис)

Заявител•.....
(подпис)



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
Регионална инспекция по околната среда и водите - Бургас

Приложение 2 към чл. 16, ал. 1

ДО
ДИРЕКТОРА
НА РИОСВ-БУРГАС

ЗАЯВЛЕНИЕ

за предоставяне на комплексна административна услуга

Отпостоянен
или настоящ адрес: гр./с ул. (ж.к.)
.....тел
Факс..... електронна поща.....
Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от.....

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

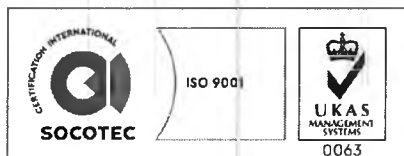
Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

- 1.....
- 2.....

(посочват се информацията и Доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен: чрез лицензиран пощенски оператор на адрес*.....като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалния административен акт да бъде изпратен:
като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
като вырешна куриерска пратка
като международна препоръчана пощенска пратка



гр. Бургас, к-с Лазур, ул. „Перушица” 67, ет.3,п.к.388
Тел: +359 56 813205, Факс:+359 56 813 200
e-mail: riosvbs@unacs.bg
www.riosvbs.com



Лично от Звеното за административно обслужване

По електронен път на електронна поща

Приложени документи:

Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга

Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такава се изисква

Документ за платена такса, ако такава се изисква.

дата:

гр.....

Подпис:

(.....)