



# РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите - Бургас

### ХАРТА НА КЛИЕНТА



Хартата на клиента има за цел да подобри достъпа на гражданите и бизнеса до административните услуги, предоставяни от РИОСВ – Бургас и да насърчи повишаване на качеството на обслужване.

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)

<b>ЦАО се намира на 1-ви етаж откъм паркинга в сградата на РИОСВ-Бургас на адрес: гр. Бургас, к-с „Лазур“, ул. „Перушица“ № 67</b>	- Лесен достъп с обществен транспорт: - Спирка хотел „Аква“: автобусни линии № Б12, Б11 и 15 - Спирка хотел „Космос“: автобусни линии № Б12, Б11 и 15
<b>Паркиране</b>	- безплатен паркинг пред сградата на инспекцията; - обозначено паркомясто за хора с увреждания.
<b>Удобно работно време</b>	- от 09:00 до 17:30 часа в делнични дни.
<b>Указателни табели за лесни и бързо ориентиране за:</b>	- работно време; - гише за заявяване и получаване на документи; - информация за услугите; - указателни табели на български език.
<b>За клиенти със специфични потребности</b>	- осигурен е лесен и адаптиран достъп до ЦАО чрез изградена рампа на входа на инспекцията; - нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя в ЦАО.
<b>В ЦАО на Ваше разположение са:</b>	- маса и пособия за попълване на документи; - информационно табло и телевизор; - подходящо осветление и температура; - възможност за ползване на тоалетна; - безплатен интернет.



## Добра информираност, бърза и лесна комуникация

**Нашите служители**

- ще Ви се представят и ще Ви обслужат с уважение и търпение, лично и равнопоставено отношение;
- ще Ви изслушат и отговорят в законовоустановените срокове;
- ще Ви обслужат при спазване на конфиденциалност.

**Информация за услугите ни ще намерите:**

- в секция „Административно обслужване“ на Интернет страницата [riosvbs.com](http://riosvbs.com);
- на място в ЦАО;
- на електронно табло (киоск)
- на хартиен носител.

**Активен Facebook профил** На страницата ни във [Facebook на РИОСВ-Бургас](https://www.facebook.com/RIOSVB-Burgas) ще откриете интересна информация за нашите активности

**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.

**В ниво „За въпроси“, секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница**

- можете да зададете въпрос до РИОСВ-Бургас на електронна поща [riosvbs@unacs.bg](mailto:riosvbs@unacs.bg) а ние ще Ви отговорим и публикуваме отговора в : <http://www.riosvbs.com/home/menu/1312>

## Предимства на обслужването

**Разглеждаме и отговаряме бързо на Вашите запитвания общ характер**

- за устни запитвания на място или по телефона - отведнага, 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 5 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.

**Електронно подаване на документи**

В раздел „Административно обслужване/Формуляри“:

- може да заявите извършването на услуга, да изпратите сигнал, запитване, уведомление и др. Ще получите отговор по заявления от Вас начин. В документния портал на РИОСВ-Бургас се влиза с валидно удостоверение за електронен подпис. За улеснение на потребителите е публикувана инструкция;
- може да проверите статуса на Вашата услуга, като

	въведете регистрационен индекс и код за сигурност, който ще получите на гише при подаване на документите или по телефона..
<b>Проверка на статуса на Вашата услуга</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- На телефон <b>056 813-212</b> и <b>056 813-205</b> ще получавате единствено информация за вашите писма или заявената от Вас услуга, регистрирана в ЦАО на РИОСВ-Бургас;</li> <li>- Ще Ви уведомим за готовия резултат на посочените от Вас координати – телефон, електронна поща или чрез системата за сигурно връчване.</li> </ul>

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

#### На място в ЦАО

<b>Старам се да решим - въпроса и да отстраним - проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обърнете се към служителите ни в ЦАО;</li> <li>- поискайте да Ви насочат, и да Ви свържат с експерт по казуса;</li> <li>- при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административни, финансови и правни дейности“.</li> </ul>
---	--

#### Пишете ни

<b>Вашите сигнали, - предложения или жалби ще получат обективен отговор - Може да ги подадете:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- по пощата и/или лицензирани пощенски оператори на адрес: гр. Бургас, к-с „Лазур“, ул. „Перушица“ № 67, ет. 1;</li> <li>- чрез пощенската кутия за мнения, предложения и сигнали, специално поставена във фойето на сградата;</li> <li>- чрез попълване на анкетната форма, поставена във фойето на сградата и публикувана на Интернет страницата на РИОСВ –Бургас <a href="http://www.riosvbs.com/home/menu/1119">http://www.riosvbs.com/home/menu/1119</a></li> </ul>
--	---

**На всички подадени жалби и оплаквания, РИОСВ - Бургас се произнася в законово регламентираните срокове.**

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

#### Обадете ни се

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

Зелен телефон/ЦАО	-	056/813-212, 0889 096-577
Директор на РИОСВ	-	056/813 205

#### Дирекция „Административни, финансови и правни дейности“

Директор на дирекция	-	056/813-202 (вътрешен 109)
Главен счетоводител		
Човешки ресурси	-	056/813 205 (вътрешен 120)
Информационен център	-	056/813 205 (вътрешен 131)
Юрисконсулт	-	056/813 695 (вътрешен 123)

#### Дирекция „Контрол и превантивна дейност“

Директор на дирекция	-	056/813-695
Опазване чистотата на атмосферния въздух и вредни физични фактори	-	056/813 213 (вътрешен 114)
Опазване и контрол чистотата на водите	-	056/813 213 (вътрешен 119)
Комплексно предотвратяване и контрол на замърсяването и		056/813 213 (вътрешен 115)

екологична отговорност	
Опасни химични вещества и контрол на риска от големи аварии с опасни химични вещества	- 056/813 213 (вътрешен 117)
ЕО и ОВОС	- 056/813-207 (вътрешен 128, 124, 132)
Биологично разнообразие, защитени територии и зони	- 056/813 208 (вътрешен 116, 121, 125, 126)
Управление на отпадъците и опазване на почвите	- 056/813-199 (вътрешен 103, 104, 105, 106, 107),
<b>Информация за Вашата удовлетвореност</b>	

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“, секция „Анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, на интернет страницата на РИОСВ - Бургас (<http://www.riosvbs.com/home/menu/1119>) ще намерите публикуван Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

- 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 - Бургас 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 № РД-164/03.12.2021 г. на директора на РИОСВ - Бургас.