

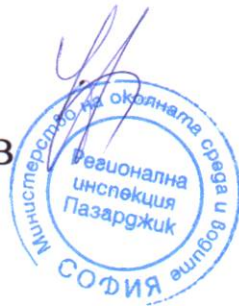


РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
Регионална инспекция по околната среда и водите - Пазарджик

ПРИЛОЖЕНИЕ

към Заповед ... *рз-08-63/26.05.2021* год.

УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР:
КОСТАДИН ГЕШЕВ



ХАРТА НА КЛИЕНТА

на Регионална инспекция по околната среда и водите – Пазарджик



Уважаеми клиенти,

представяме Ви Хартата на клиента на Регионална инспекция по околната среда и водите (РИОСВ) - Пазарджик, 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 Пазарджик, ясно заявяваме, че правата и задълженията Ви като клиенти кореспондират с нашата отговорност като екип да предоставяме качествени и законосъобразни услуги на най-високо ниво. Искаме да Ви уверим, че всеки контакт с Вас ще бъде насочен към сътрудничество, подкрепа и коректно отношение при предоставяне на заявената административна услуга. Искаме да Ви покажем, че непрекъснато развиваме вътрешния си потенциал, че отчитаме всички Ваши потребности като наши клиенти и че работим упорито, за да бъдем Ваш партньор. Търсим и Вашите мнения, коментари и препоръки, които са ни необходими, за да оценим постигнатото и за да се развиваме в бъдеще. Разчитаме на Вашата подкрепа и Ви обещаваме нашата.

Мисия на РИОСВ - Пазарджик:

Мисията на РИОСВ -Пазарджик е провеждане на държавната политика в областта на опазването на околната среда на регионално равнище и осигуряване на здравословна околна среда за обществото. Тази мисия може да бъде изпълнена само със силната подкрепа и партньорство с другите държавни институции и обществеността, в това число бизнесът, неправителствените организации и отделните граждани. Тази Харта на клиента има за цел подобряване качеството на административното обслужване. Ние се задължаваме ефективно и ефикасно да обслужваме обществения интерес с минимален разход на финансови и човешки ресурси и максимално качество на обслужването.

Приоритети при предоставянето на административните услуги от РИОСВ Пазарджик:

За подобряване на административното обслужване в РИОСВ – Пазарджик и за ваше удобство, предоставянето на административни услуги става в “Център за административно обслужване“ (ЦАО. Разработили сме образци на заявления на предоставяните административни услуги, които се предоставят от служителят, изпълняващ функции по административно обслужване. За улеснение същите са публикувани и на интернет страницата на РИОСВ —Пазарджик: riewpz@riewpz.org. Принципът на обслужване в „Центъра за административно обслужване" осигурява едно място за достъп до услугите, предоставяни от инспекцията, активно консултиране и насочване на потребителите.

Нашите цели са:

- Улеснение на физическите и юридическите лица при подаване на документи чрез предоставяне на информация за видовете административни услуги на достъпен език;
- Разясняване на съответната процедура и необходимите документи преди подаване на заявлението, приемане и проверка на представените документи;
- Предоставяне на информация за сроковете и текущото състояние на преписките и получаване на готовите документи;
- Повишаване на ефективността и качеството на административното обслужване.

Приоритети при изпълнението на функциите на РИОСВ - Пазарджик:

- Облекчаване на дългите процедури;
- Елиминиране на възможните корупционни практики;
- Намаляване разхода на пари и време, необходими за извършване на административните услуги;
- Създаване на спокойна и делова обстановка за потребителите на административни услуги.
- Осъществяване на контрол върху дейността на служителите, работещи по предоставянето на административните услуги.

Организационна структура на управление на РИОСВ —Пазарджик:



Обслужване в „Център за административно обслужване“ - контакти:

Адрес: Пазарджик, ул. „Гурко“ № 3, ет.4 ст. 21;

Телефон:034/ 40 19 35;

E-mail: riewpz@riewpz.org

Работно време: 9.00-17.30 часа (всеки делничен ден) без прекъсване

Начин на плащане на дължимите държавни такси:

по банков път по сметка на РИОСВ- Пазарджик:

IBAN:BG33UBBS80023106210003

BIC:UBBSBGSF

ОББ АД Пазарджик

в брой на място в касата на инспекцията;

с платежна карта чрез ПОС терминално устройство в центъра за административно обслужване.

Стандарти на обслужване:

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

Отношение към клиента:

- **Равнопоставеност**
- Предоставяне на еднакъв достъп до услугите и равноправие на адресатите на административни услуги, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.
- **Уважение, честност и отзивчивост**
- Професионално и отговорно отношение;
- Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни или писмени отвори на запитвания на потребителите, по начин,удовлетворяващ техните искания;
- Законосъобразна работа с личните данни на клиентите на административни услуги;
- Конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки клиент;
- Насочване на потребителите към съответната институция, в случаите когато поставените въпроси не са от компетентността на РИОСВ - Пазарджик;
- Търсене на алтернативни решения на възникнали проблеми, в случаите позволени от закона;
- Осигуряване на равноправен достъп за хората с физически увреждания;

Информация за клиента:

- Предоставяне на точна, своевременна и достоверна информация, обяснения и образци на потребителите, по удовлетворяващ техните потребности начин;
- Предоставяне на точна, своевременна и достоверна информация, обяснения и образци на потребителите чрез различни средства за достъп - информационно табло, интернет- страница; електронна поща или телефон;
- Използване на ясни и лесно разбираеми формуляри и процеси на обслужване, удовлетворяващи изискванията на потребителите.

Средства за достъп до услуги:

- Предоставяне на равен достъп до услуги. чрез различни канали за достъп: Център за административно обслужване на място, факс, електронна поща, чрез лицензиран пощенски оператор и др. в зависимост от установените потребности на клиентите;
- Предприемане на мерки за улесняване достъпа до услуги на потребителите на административни услуги;

Спазване на срокове:

- Предоставяне на цялата необходима информация и консултация на потребителя при контакт с администрацията, независимо от използвания от него канал за достъп;
- Отговаряне на писмени запитвания и жалби бързо и отзивчиво в законоустановените срокове;
- Уведомяване на потребителите за причините, налагащи увеличаване на крайния срок за предоставяне на услугите;
- Отговаряне в 7 дневен срок от получаването ѝ на всяка подадена в писмена форма молба или жалба по повод лошо администриране (освен в случаите, когато е необходимо извършването проверка);

Механизми за обратна връзка:

- Използване на различни механизми за обратна връзка, включващи анкетни карти, книга за предложения, коментари, похвали и оплаквания, съобщения по електронна поща и др., с цел да бъдат взети под внимание потребностите на различните групи клиенти;
- Анализиране на всяко предложение, коментар, похвала и оплакване за измерване на потребителската удовлетвореност и при необходимост предприемане на съответните действия.

Всеки потребител на административни услуги; предоставяни от РИОСВ - Пазарджик, може да изрази своето мнение, предложение, жалба относно неспазването на принципите на административно обслужване. Същите се подават в „Център за административно обслужване “. Подадените чрез анкетни карти, книгата за предложения, коментари, похвали и оплаквания, съобщения по електронна поща се обобщават и се докладват на директора на РИОСВ - Пазарджик, като се представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на получените предложения.

Основни принципи при осъществяване на административното обслужване в РИОСВ-Пазарджик: законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, обективност и безпристрастност.

- Законосъобразно извършване на административните услуги и отговорност за качеството и сроковете за изпълнението им;
- Откритост, достоверност и пълнота на информацията в административното производство;
- Измерване удовлетвореността на потребителите на услуги, предприемане на действия за повишаването ѝ и публикуване оценката на удовлетвореността на потребителите;
- Поемане на отговорност за работата на администрацията според приетите стандарти на обслужване;
- -Изпълняване на стандартите за качествено административно обслужване;
- Ефективно управление на наличните ресурси по начин максимално полезен за обществото като цяло;
- Измерване на ефективността, ефикасността и качеството на административното обслужване;
- Осигуряване на равнопоставеност при предоставяне на административните услуги.

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