



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**Министерство на околната среда и водите**  
**Регионална инспекция по околната среда и водите – Смолян**

**ЗАПОВЕД**

№ *РД-08-20*.....

гр. Смолян, *01.04.*..... 2022 год.

На основание чл. 6, ал.1. т.3 и т.5 от Правилника за устройството и дейността на Регионална инспекция по околната среда и водите – Смолян

**УТВЪРЖДАВАМ:**

Харта на клиента на Регионална инспекция по околната среда и водите – Смолян.

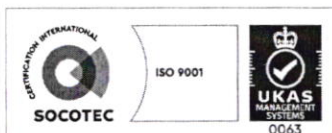
**НАРЕЖДАМ:**

1. Съдържанието на Хартата на клиента, да се сведе до знанието на всички служители на РИОСВ - Смолян.
2. Хартата на клиента да бъде публикувана на интернет страницата на РИОСВ-Смолян и копие от нея да се постави на видно място на „Център за административно обслужване”, за достъп на потребителите на административни услуги.
3. С настоящата Заповед се отменя утвърдената през 2020 г. Харта на клиента.

Заповедта да се сведе до знанието на служителите на инспекцията за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнение то на заповедта ще осъществявам лично.

**ИНЖ.ЕКАТЕРИНА ГАДЖЕВА**  
*Директор на РИОСВ – Смолян*



☑ 4700 гр. Смолян, ул. "Дичо Петров" № 16, ПК 99, e-mail: [riosv-smolyan@mbox.contact.bg](mailto:riosv-smolyan@mbox.contact.bg), <http://smolyan.riosv.com>; ☎ Директор: 0301/60-113, Тех. сътрудници: 0301/60-100, 60-112, Fax: 0301/60-119



# ХАРТА НА КЛИЕНТА - АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ – Смолян

ПРИЛОЖЕНИЕ към Заповед №

РД-08-20/01.04.2022 г.

УТВЪРДИЛ:

Директор на РИОСВ - Смолян  
Инж. Екатерина Гаджева



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

### I. ВЪВЕДЕНИЕ

Водени от желание да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от нашите услуги, Регионална инспекция по околната среда и водите - Смолян ще се ръководи от тази Харта на клиента наричана по-нататък за краткост "хартата".

Този документ не е закон или подзаконов нормативен акт, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е, да помогне на гражданите и юридическите лица да се запознаят с видовете административни услуги, които се предоставят, да им се разясни как и какво следва да направят, за да получат желаната услуга, как да ни подпомогнат да облекчим процедурите и повишим удовлетвореността им от нашата работа.

При разработването на настоящата харта, основно сме се ръководили от изискването тя да бъде средство за изграждане на партньорство между администрацията и обществеността. С нея се цели да бъде обслужван общественият интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Регионалната инспекция по околната среда и водите - Смолян, наричана по-нататък "РИОСВ", е административна структура към Министъра на околната среда и водите. Нашата задача е, провеждане на държавната политика в областта на околната среда, съхраняване на природните богатства на България и осигуряване на здравословна околна среда за населението ѝ. 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.

Ние предоставяме услуги на всички заинтересовани физически и юридически лица, имащи отношение към проблемите по опазване на околната среда и водите на територията на 10-те общини в Смолянска област – Смолян, Мадан, Рудозем, Златоград, Неделино, Баните, Чепеларе, Девин, Доспат, Борино; община Лъки - област Пловдив; община Ардино - област Кърджали и община Сатовча - област Благоевград. Дейностите на РИОСВ, свързани с административното обслужване, се извършва от нейната администрация, при спазване принципите на законност,

бързина, достъпност и качество. Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента и стандарти за административно обслужване.

---

## **I. ЦЕЛИ, ПРИНЦИПИ , ПРИОРИТЕТИ**

---

Администрацията на РИОСВ – Смолян, се ръководи от принципите на законност, откритост, самостоятелност, достъпност, отговорност, гарантиране на интересите на населението и администрацията.

Целите, които си поставяме са:

- да подобрим достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това, откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- да постигнем високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да ограничим прекия контакт между заявяващия услугата и служителят от администрацията, реално работещ върху предоставянето ѝ, с цел ограничаване възможностите за корупция.
- да Ви насърчим, да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

Администрацията на РИОСВ – Смолян, поставя като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията на нашите служители. За постигането на целите ни, ние се ангажираме да спазваме стандартите за извършване на качествено административно обслужване.

---

## **II. СТАНДАРТИ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

---

### **1. Отношение към клиента**

- 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.;
- Ние се ангажираме, да бъдете вежливо посрещнати и изслушани от нашите експерти, независимо от Вашите потребности, социално положение образование, възраст, етническа и религиозни убеждения и др.;
- Ние се ангажираме, да Ви бъде отговорено в законово установените срокове и съгласно нашите стандарти за обслужване, като използвате всеки един канал за достъп до информация - телефон, факс, e-mail, анкети, предложения, сигнали, жалби;
- Ние се ангажираме, да се обръщаме с внимание към Вашите искания и да решаваме поставените от Вас въпроси;
- Ние се ангажираме, да спазваме конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки потребител.

### **2. Информация за клиента**

- Ние се ангажираме, да предоставяме ясна, пълна и точна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ техните искания;
- Ние се ангажираме, да осигуряваме и да предоставяме необходимата за потребителите информация чрез различните канали за достъп, с които разполагаме - информационни табла, интернет страница <http://smolyan.riosv.com> и др.;
- Ние се ангажираме, да използваме процеси на обслужване, които да улесняват процедурите за осъществяване на услугите.

### **3. Комуникация с клиента**

- Ние се ангажираме, потребителите на услуги, да получават точни разяснения и консултации преди и в самия процес на предоставяне на услуги по начин, който да ги удовлетворява;
- Ние се ангажираме, да предоставяме лесноразбираеми отговори на устни запитвания;
- Ние се ангажираме, когато искането на потребителите не е от компетенцията на РИОСВ, да Ви насочваме към съответната институция;
- Ние се ангажираме, да предприемаме всички възможни мерки, с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително тези в неравностойно положение;
- Ние се ангажираме, да разглеждаме получените жалби, предложения, сигнали и анкети и да Ви уведомяваме за взетите решения и предприетите действия по тях.

### **4. Канали за достъп до информация и услуги**

- Ние осигуряваме достъп до информация и услуги чрез различни канали – „Център за административно обслужване“, поща, телефон, факс, интернет страница <http://smolyan.riosv.com>, електронна поща и други;
- Ние се ангажираме, да прилагаме добри практики в електронната обработка и въвеждане на електронните услуги за граждани и бизнеса;
- Ние се ангажираме, да предприемем мерки, с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително тези в неравностойно положение;

### **5. Изпълнение на срокове**

- Ние се ангажираме, да предоставяме необходима Ви информация още при първия контакт с нашата администрацията, независимо от използвания канал за достъп;
- Ние се ангажираме, да отговаряме на телефонни обаждания и писмени запитвания и жалби отзивчиво и в законово определените за това срокове;
- Ние се ангажираме, да уведомяваме потребителя на услуги, когато срокът се налага да бъде удължен за причините и приблизителния краен срок, в който ще получи отговор;
- Ние ще извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея;
- Ние ще 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/;

### **6. Обратната връзка от клиента**

- Ние се ангажираме, да използваме различни канали за обратна връзка от потребителя по отношение на административното обслужване: анкети за коментари и за предложения, книга за мнения, кутия за жалби, сигнали и предложения на гражданите;
- Ние се ангажираме, да анализираме получената информация от потребителите на нашите услуги и да определим и оповестим решения за бъдещи действия, произтекли от тях;
- Ние се ангажираме, да предприемем съответните действия, в резултат на получената обратна връзка от потребителите с конкретни предложения за подобряване на работата, като уведомим за това потребителите, използвайки различни канали за достъп.

### **7. Отговорност и отчетност**

- Ние поемаме отговорност за работата на РИОСВ, в процеса на предоставяне на административни услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване;
- Ние декларираме, че ръководството на РИОСВ се е ангажирало с подобряването на административното обслужване и изпълнение на стандартите за обслужване.

---

## **III. ИЗГРАЖДАНЕ НА ПАРТНЬОРСКИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ**

---

Ние очакваме от потребителите на административни услуги в РИОСВ - Смолян:

- Да се отнасяте към служителите учтиво и с уважение;
- Да бъдете любезни към останалите клиенти и служители на РИОСВ – Смолян;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация в сроковете, които са Ви поставени, като по този начин подпомагате навременното извършване на административната услуга;
- Да спазвате предварително обявеното време на административните звена, които предоставят услуги;
- Да проявите ангажираност и да участвате в попълването на нашите анкети. Това е един от начините да почерпим от Вас – потребителите на услуги, информация как да предоставяме по-качествени услуги чрез Вашето лично мнение;

В случай, че не сте удовлетворени и при предоставяне на административни услуги сте обслужени некачествено, имате възможност да подадете оплакване и да дадете предложения за усъвършенстване.

Подаване на жалби, сигнали, оплаквания, предложения относно качеството на административното обслужване:

- В деловодството на РИОСВ на адрес: ул. "Дичо Петров" № 16 и по пощата на същия адрес. Със заповед на Директора на РИОСВ, е определено длъжностно лице, което да отговаря за постъпилите сигнали, жалби и молби на граждани или организации;
- Чрез обаждане на телефони: 0301/60116 и 0301/60115, както и на e-mail: [riosv-smolyan@mbox.contact.bg](mailto:riosv-smolyan@mbox.contact.bg). На тези телефони ще разговаряте с юрисконсулта и главен експерт „Информационни масиви“ на РИОСВ – Смолян, определени със заповед на Директора на РИОСВ, да водят регистър на постъпилите предложения, сигнали, жалби и молби и за съдействие за решаване на поставените въпроси;
- Чрез пощенската кутия за сигнали и предложения, специално поставена във фойето на сградата;
- Чрез попълване на анкетната форма в „Център за административно обслужване“ на РИОСВ-Смолян.

На всички подадени жалби, оплаквания и др., РИОСВ се произнася в законово регламентираните срокове, съгласно АПК.

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

---

#### **IV. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

---

Административното обслужване на физически и юридически лица, се извършва в „Център за административно обслужване“, който се намира на входа на РИОСВ – Смолян и работи на принципа на "Едно гише".

Тук можете да получите информация за видовете услуги, които извършва нашата администрация, за необходимите документи, които се подават за услугите, за дължимите такси и срокове. В „Център за административно обслужване“ се подават заявления за услуги по стандартни бланки, молби и други входящи документи, свързани с предлаганите административни услуги. Всички входящи преписки се завеждат по електронен път и стават част от електронния архив.

Тук се подават и всички останали входящи документи на РИОСВ - Смолян. При неудовлетвореност от обслужването, можете да подадете писмена жалба.

Подробна информация за предлаганите услуги, ще може да намерите на информационните табла във фойето на РИОСВ или от служителите в звеното за административно обслужване „Център за административно обслужване“. Разработени са готови образци – стандартни бланки, които се предоставят на клиентите при поискване на хартиен или магнитен носител. Принципа на обслужване „Център за административно обслужване“, осигурява едно място за достъп до услугите, извършвани от инспекцията, активно консултиране и насочване на потребителите.

За осъществяване на обратна връзка, очакваме Вашите предложения относно подобряване на обслужването, което може да отразите в предоставените анкетни карти.

Телефоните са: „Център за административно обслужване“ – 0301/60 100, Факс: 0301/60 119

В Интернет страницата на РИОСВ - <http://smolyan.riosv.com>, е публикувана подробна информация за услугите, които предоставя администрацията - нормативна уредба, процедури, образци, такси.

На електронна пощенска кутия [riosv-smolyan@mbox.contact.bg](mailto:riosv-smolyan@mbox.contact.bg), можете да изразите мнението си, както и да направите предложение за подобряване на обслужването.

- **Работно време на администрацията**

от 09:00 до 12:30 и от 13:00 до 17:30 часа

- **Работно време на звеното за административно обслужване**

от 09:00 ч. до 17:30 часа - всеки работен ден.

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

- **БУЛСТАТ**

ЕИК по БУЛСТАТ: 000614817

- **Банкови сметки**

Заплащането може да стане на каса в РИОСВ-Смолян, на адрес: гр.Смолян, ул.“Дичо Петров” №16, „Център за административно обслужване“. Осигурена е възможност за плащане на дължимите такси или цени на услугите с платежна карта на ПОС - терминално устройство.

По банков път - IBAN сметка на Регионална инспекция по околната среда и водите – гр.Смолян

IBAN: BG 50STSA93003101774301, BIC код: STSABGSF при Банка ДСК - Смолян

- **Нашето седалище и адрес**

4700 гр.Смолян, ул.“Дичо Петров” №16, Регионална инспекция по околната среда и води - Смолян

- **Приемен ден**

Директор – всеки работен четвъртък от седмицата от 14:00 до 16:00 часа

- **Кореспонденция**

телефон „Център за административно обслужване“ и деловодна справка: 0301/60100

факс: 0301/60119

зелен телефон: 0301/60100; 0885860231

телефон за подаване сигнали за корупция: 0301/60113 и 0301/60116

достъп до обществена информация: 0301/60115

електронна поща: [riosv-smolyan@mbox.contact.bg](mailto:riosv-smolyan@mbox.contact.bg)

интернет страница: <http://smolyan.riosv.com>

Настоящата ХАРТА, е отворена за изменения и допълнения и ще бъде актуализирана периодично, в съответствие с Вашите нужди и изисквания.