



ХАРТА НА КЛИЕНТА

I. ВЪВЕДЕНИЕ

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

Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на гражданите и юридическите лица да се запознаят с предоставяните административни услуги и да разясни как и какво следва да направят, за да получат желаната услуга.

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

Регионалната инспекция по околната среда и водите - Пазарджик, наричана по-нататък "РИОСВ", е административна структура към Министъра на околната среда и водите. Нашата мисията 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 11-те общини на Пазарджишка област – Пазарджик, Панагюрище, Пещера, Ракитово, Велинград, Брацигово, Белово, Батак, Стрелча, Септември, Лесичово. Дейностите на РИОСВ, свързани с административното обслужване се извършват на принципите: 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 – Пазарджик 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, възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да пресечем прекия контакт между искащия услугата и служителя от администрацията, реално работещ върху предоставянето ѝ, предвид ограничаване възможностите за корупция.
- да насърчим изказването на мнение за получаваните услуги.

Администрацията на РИОСВ – Пазарджик поставя като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията на служителите ѝ. За постигането му се ангажираме със спазване на стандарти за извършване на качествено административно обслужване.

II. СТАНДАРТИ ЗА 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, етнос, религия и др.;
- Ние се ангажираме да бъдете вежливо посрещнати и изслушани от нашите експерти, независимо от Вашите потребности, социално положение, образование, възраст, етнос, религия и др.;
- Ние се ангажираме с отговор в законоустановените срокове, съгласно нашите стандарти за обслужване и чрез всеки от каналите за достъп до информация - телефон, факс, e-mail, мнения, предложения, жалби;
- Ние се ангажираме с Вашите искания и с решаване на поставените от Вас въпроси;
- Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно запитвания и жалби от потребителите.

2. Информация за клиента

- Ние се ангажираме да предоставяме ясна, пълна и точна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ исканията им;
- 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://www.riewpz.org> и др.;
- Ние се ангажираме да използваме процеси на обслужване, които 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 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 ги насочим към съответната институция;
- Ние се ангажираме да предприемаме всички възможни мерки, целящи улесняване достъпа до услуги на всички клиенти, включително тези в неравностойно положение;
- Ние се ангажираме да разглеждаме получените жалби и предложения и да Ви информираме 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 – «едно гише», поща, телефон, факс, интернет страница <http://www.riewpz.org>, електронна поща – riewpz@riewpz.org и др.;
- Ние се ангажираме да прилагаме добри практики в електронната обработка и въвеждане на електронните услуги за гражданите и бизнеса;
- Ние се ангажираме да предприемем мерки за улесняване достъпа до услуги на всички клиенти, включително тези в неравностойно положение;

5. Изпълнение на срокове

- Ние се ангажираме, при възможност, да предоставяме необходимата Ви информация още при първия контакт с 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 за причините, когато се налага срокът да бъде удължен, както и за приблизителния краен срок, в който ще получи отговор;
- Ние ще извършим проверка, при оплаквания от извършени административни услуги, както и ще 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 ѝ - /освен в случаите, когато е необходима проверка/;

6. Обратна връзка с клиента

- Ние се ангажираме да използваме различни канали за обратна връзка с потребителя на административни услуги: коментари, 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 действия за подобряване на работата, ако в резултат на получената обратна връзка с потребителите има нужда от това и да ги информираме за тях, използвайки различни канали за достъп.

7. Отговорност и отчетност

- Ние поемаме отговорност за работата на РИОСВ– Пазарджик в процеса на предоставяне на административни услуги и за спазването на утвърдените стандарти за обслужване;
- Ние декларираме, че ръководството на РИОСВ-Пазарджик е ангажирано 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:

- Да се отнасят учтиво и с уважение към служителите;
- Да бъдат любезни към останалите клиенти и служители на РИОСВ;
- Да предоставят пълна и точна информация в указаните срокове, като по този начин подпомагат навременното извършване на административната услуга;
- Да спазват предварително обявеното време на административните звена, които предоставят услуги;

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 на този процес.

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

- В деловодството на РИОСВ на адрес: 4400, гр. Пазарджик, ул. "Ген. Гурко" № 3, етаж 4 и по пощата на същия адрес. Със заповед на директора е въведена нарочна книга за постъпили сигнали, жалби и молби на граждани и е определено длъжностно лице за водене на книгата;
- Чрез обаждане на телефон: (034) 401922, факс: (034) 445585 или e-mail: giewpz@giewpz.org. можете да се свържете с юрисконсулта на РИОСВ – Пазарджик, определен със заповед на директора да води регистър на постъпилите предложения, сигнали, жалби и молби за съдействие и решаване на поставени въпроси;
- Чрез пощенската кутия за сигнали и предложения, специално поставена във фойето на сградата;
- Чрез попълване на анкетна форма в „Административно обслужване”.

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

IV. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Административното обслужване на физически и юридически лица се намира на входа на РИОСВ – Пазарджик - *работи на принципа “Едно гише”*. Тук можете да получите информация за видовете услуги, които извършва тази администрация, за необходимите документи, които се подават за услугите, за дължимите такси и срокове. В “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.

При неудовлетвореност от обслужването тук можете да подадете писмена жалба.

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

За осъществяване на обратна връзка, очакваме Вашите предложения за подобряване на обслужването. Може да ги отразите и в анкетни карти.

Телефони: „Административно обслужване - едно гише” – (034) 401935;

Каса - (034) 401943;

Факс: (034) 445585;

На Интернет – страницата на РИОСВ-Пазарджик <http://www.riewpz.org> е публикувана подробна информация за услугите, които предоставя администрацията - нормативна уредба, процедури, образци, такси. <http://new.riewpz.org/upload/file/harta.pdf>

На електронна пощенска кутия – e-mail: riewpz@riewpz.org можете да изразите мнението си, както и да направите предложение за подобряване на обслужването.

Работно време на администрацията

от 9:00 до 12:30 и от 13:00 до 17:30 часа

Работно време на звеното за административно обслужване

от 9:00 до 17:30 часа – всеки работен ден

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

БУЛСТАТ

БУЛСТАТ: 000351519

Банкова сметка

ОББ АД - гр.Пазарджик, IBAN: BG33UBBS80023106210003
BIC код: UBBS BGSF

Приемни дни

Директор – всеки понеделник от 13:30 до 17:00 часа

Ден за консултации с длъжностни лица – експерти в РИОСВ-Пазарджик :
Всеки понеделник от 13:30 до 17:00 часа

Нашето седалище и адрес

4400 гр. Пазарджик, ул."Ген. Гурко" № 3, ет. 3 и 4, Регионална инспекция по околната среда и водите - Пазарджик

Кореспонденция:

факс: 034/445585

зелен телефон : 034/441875 и 0885/ 301066

достъп до обществена информация : 034/401940

електронна поща : riewpz@riewpz.org

интернет страница: <http://www.riewpz.org>