



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

ЗАПОВЕД

№...*РА-08-63*.....
гр.Пазарджик*26.05*.....2021г.

На основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административно обслужване/изм.и доп.ДВ, бр.27/02.04.2021 г./ и чл. 6 ал. 1, т. 1 от Правилника за устройството и дейността на РИОСВ

УТВЪРЖДАВАМ:

АКТУАЛИЗИРАНИ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА за организация на административното обслужване и предоставяне на административни услуги в Регионалната инспекция по околната среда и водите-гр.Пазарджик.

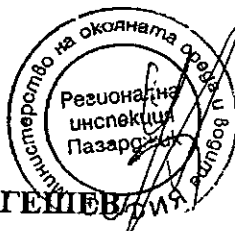
ХАРТА НА КЛИЕНТА на Регионалната инспекция по околната среда и водите

Настоящата заповед да се доведе до знанието на директор дирекция“АФПД“, „КОС“ и „ПД“ и гл.юрисконсулт и до всички служители на РИОСВ-Пазарджик за сведение и изпълнение.

Отменям предишните Вътрешни правила, утвърдени със заповед № РД-08-98/16.07.2018 г. и предишна Харта на клиента, утвърдена със заповед № РД-08-167/23.11.2017 г.

ДИРЕКТОР:

/КОСТАДИН ГЕШЕВ/





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

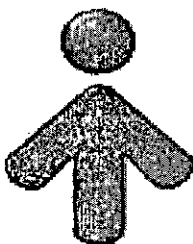
Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите — Пазарджик

Приложение към Заповед № *РД-08-63/26.05.2011*
на директора на РИОСВ - Пазарджик

УТВЪРЖДАВАМ:

Костадин Гешев,
директор на РИОСВ



С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

за организация на административното обслужване и предоставяне на
административни услуги
в Регионална инспекция по околната среда и водите гр. Пазарджик

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в РИОСВ - Пазарджик служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл.2. Административното обслужване в РИОСВ Пазарджик се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на инспекцията.

Чл.3.(1) „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурата на РИОСВ - Пазарджик.

(2) „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;

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. експертните, 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.

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

(4) "Административна услуга" не е и не се вписва в 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.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл.4.(1) Административното обслужване в РИОСВ - Пазарджик се осъществява чрез център за административно обслужване /ЦАО/, намиращ се в сградата на РИОСВ - Пазарджик, със служебен адрес - Пазарджик, ул."Ген. Гурко" №3, ет.4., стая 21.

(2) Административното обслужване в инспекцията се осъществява от експерт „Административно обслужване“, с непосредственото сътрудничество между отделните звена в структурата, и съответните институции и организации при извършване на интегрирани административни услуги.

(3) Взаимодействието на звената в РИОСВ при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се осъществява съгласно правилата за документооборота и деловодната дейност.

Чл.5. РИОСВ - Пазарджик задължително използва логото на държавната администрация при:

1. изготвяне на информационни материали;

2. на кутията за мнения и коментари, информационни табла, на интернет страницата си.

Чл.6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване е повишаване имиджа и доверието към администрацията, и качеството на приема.

Чл.7. 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.

Чл.8.(1) Работното време на ЦАО за работа с клиенти е от 09:00 ч. до 17:30 часа, всеки работен ден, без прекъсване на обяд.

(2) В случаите, когато 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.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

Чл.9.(1) В ЦАО се осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от администрацията на РИОСВ - Пазарджик.

(2) Информацията за административното обслужване, следва да бъде:

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

Чл.10.(1) Информация за предоставяните от инспекцията административни услуги може да бъде получена от:

1. длъжностното лице в центъра за административно обслужване, намиращ се в сградата на РИОСВ - Пазарджик;

2. интернет адрес: <http://www.riewpz.org>;

3. информационно табло;

4. телефон;

5. e-mail

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

1. в центъра за административно обслужване,

2. на интернет адрес: https://new.riewpz.org/main.php?module=content&cnt_id=3 с възможност за изтегляне.

Чл.11. (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) Организацията по актуализацията и подготовката на информацията при настъпили промени в наименованията на административните услуги или тяхното заличаване, е задължение на експерта от

центъра за административно обслужване, с непосредственото участие на служителите от структурните звена, съгласувана и одобрена от ръководителите им.

(7) Директорът на РИОСВ - Пазарджик със заповед определя служителите 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://ariisda.government.bg/>.

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

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл.12.(1) При осъществяване на административното обслужване, администрацията в инспекцията изгражда предпоставки и осъществява междуведомственото обслужване на клиентите, когато това не е в противовес на законодателството в Република България.

(2) Организацията на административното обслужване се извършва от експерт административно обслужване с непосредственото участие на служителите от структурните звена в инспекцията и под ръководството на директора на РИОСВ - Пазарджик.

Чл. 13. Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административните услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актовете във връзка с административното обслужване, са в съответствие с глава пета, раздел I на АПК.

Чл. 14. Взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия, са в съответствие с правилата за деловодната дейност и документооборота на РИОСВ - Пазарджик.

V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 15. (1) За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите, извършващи административно обслужване, ръководителите и служителите от инспекцията се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок всички промени за актуализация на информационния масив в дирекция „АФПД“ на съответния служител, по компетентност;

2. да подпомагат служителите от центъра за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочно и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителят от центъра за административно обслужване може да изисква предоставянето на информация и/или документи от другите структурни звена в инспекцията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.16.(1) Експертът в центъра за административно обслужване, приема документи във връзка с изпълнението на административни услуги и предава готовите документи на физически и юридически лица, организации и други институции.

(2) Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга, са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно определения срок;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно ЗНАФ;

3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;

4. да предоставят незабавно за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в

друго;

5. да предоставят незабавно за регистрация незаведени преписки/кореспонденция от физически и юридически лица, независимо от това по какъв път са попаднали при тях;

6. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или са резолирани от друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от директора или прекия ръководител;

7. документи регистрирани и резолирани до отсъстващ служител се обработват от заместващия го служител;

8. да информират прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата - писмено, за причините, налагащи удължаване на срока;

9. при отсъствие, да предават работните документи на свой заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата при спазване на установените срокове;

10. при напускане на длъжността, да предадат с протокол всички документи на прекия си ръководител;

11. да предават документите за експедиция в деловодството с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя и точно наименование на учреждението, както и входящия номер на писмото, на което се отговаря.

Чл.17. Ръководителите на структурни звена, са длъжни:

1. да контролират движението на документите и изпълнението им в електронната система за документооборот;

2. да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители;

3. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността.

4. при напускане на длъжността да изискват от служителя предаване с протокол на служебната документация.

Чл.18. 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.19.(1) Директорът на РИОСВ Пазарджик 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.20.(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 резолиращия в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

(5) Когато с резолюция са определени повече от един изпълнител на дадена задача, изискваща един отговор, отговорник за изпълнението на задачата е първият посочен в сътрудничество с всички останали, посочени в нея лица.

Чл.21. Документите, с които е изразено да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Директора на РИОСВ - Пазарджик, а при негово отсъствие - от упълномощено със заповед лице.

Чл.22. При представяне на документ за подпис, същият предварително се съгласува с прекия ръководител на съответния служител.

Чл.23.(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.

VI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.24. Заявление за предоставяне на административна услуга, съгл. образец – Приложение №1 към настоящите правила/ се приема в центъра за административно обслужване.

Чл.25. Заявлението може да бъде подадено лично или чрез законен представител на заинтересованото лице, на място в центъра за административно обслужване, по пощата, по електронна поща, по факс или по друг начин, който дава възможност за установяване самоличността на заявителя.

Чл.26. (1) В Заявлението за предоставяне на административна услуга са изброени всички необходими документи, които следва да бъдат приложени към него. Потребителите на административните услуги се информират, че могат да се снабдят с информация за необходимите документи от интернет страницата на РИОСВ - Пазарджик.

(2) Служителят в центъра за административно обслужване проверява наличието на приложените документи, необходими за предоставяне на административната услуга и образува служебна преписка, като извършва регистрацията в деловодната система на инспекцията.

(3) За образуваната служебна преписка на вносителите се дава входящ номер и информация относно срока, в който следва да бъде извършена административната услуга.

(4) За дата на започване на производството по извършването на административната услуга, се счита датата на завеждане на заявлението в деловодната система на РИОСВ - Пазарджик.

Чл.27. Изготвеният акт за административна услуга се предоставя на заявителя или на нотариално упълномощено от него лице срещу подпис или по пощата с обратна разписка.

Чл.28.(1) В случаите, в които исканията на гражданите са неоснователни или незаконосъобразни, извършването на административна услуга се отказва с мотивирано решение, след което се предоставя на служителя от центъра за административно обслужване. Служителят от центъра за административно обслужване се задължава в 3-дневен срок, да изпрати по пощата с обратна разписка на заинтересованите лица мотивираното решение, с което се отказва извършване на административна услуга.

(2) Мотивираното решение за отказ за извършване на административна услуга може да се получи лично от заявителя или от нотариално упълномощено от него лице срещу подпис, или чрез отправяне на писмено съобщение, включително чрез електронна поща или факс, ако страната е посочила такива.

Чл.29.(1) Заявлението за издаване на индивидуален административен акт се подава писмено или устно, освен ако в специален закон не е предвидено друго.

(2) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол по образец съгласно Приложение № 2 към настоящите Правила, който се съставя в два еднообразни екземпляра и се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.

(3) Заявленията и протоколите се регистрират съгласно чл.26, ал.2 от настоящите Правила и съгласно Вътрешните правила за деловодната дейност и документооборота.

(4) Писмени и устни искания се приемат в рамките на работното време на инспекцията. Исканията, подадени по пощата, електронна поща, факс или по друг технически възможен начин преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време се смятат за подадени в срок. В последният случай, сроковете за вземане на решение започват да се броят от следващия работен ден.

Чл.30.(1) РИОСВ - Пазарджик изпълнява административните услуги в нормативно определените срокове.

(2) Заплащането на дължимите такси и цени на услуги от клиентите, се извършва съгласно утвърдената Тарифа за таксите, които се събират в системата на МОСВ и определените цени на услуги:

- по банков път по сметка на РИОСВ-Пазарджик :

IBAN: BG33UBBS80023106210003

BIC: UBBSBGSF

ОББ АД Пазарджик

- в брой на място в центъра за административно обслужване, когато таксата е в размер не повече от 20,00 лв.;

-с платежна карта чрез ПОС терминално устройство, на място в центъра за административно обслужване

Чл.31. При работа с клиенти, служителите от инспекцията спазват нормативните стандарти на обслужване, въведени в РИОСВ - Пазарджик с Хартата на клиента, публикувана на интернет страницата на инспекцията.

Чл.32.(1) РИОСВ - Пазарджик създава, поддържа и развива различни средства за обратна връзка с клиентите чрез:

1. анкетни карти за измерване удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги;

2. кутия за сигнали и жалби срещу корупция, намираща се във фоайето на сградата;

3. книга за похвали и оплаквания.

(2) РИОСВ - Пазарджик проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно като анализира резултатите от проведените анкети за удовлетвореност. Анкетите се обобщават от комисия, назначена от Директора на РИОСВ - Пазарджик. Резултатите от анализиранията информация се оповестяват сред обществеността чрез интернет страницата на инспекцията.

(3) В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на клиентите, се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ ОТНОСНО ИЗВЪРШВАНЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.33. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на представяните услуги.

Чл.34.(1) Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. директор на РИОСВ - Пазарджик;
2. директори на дирекции;

(2) Контролът може да се осъществява и от страна на клиентите - физически и/или юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в съответното направление или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.35.(1) Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

(2) Когато с нормативен документ или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в седемдневен срок от дата на нейното възлагане.

(3) Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт не е установен друг срок.

(4) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи, като това се отразява в деловодната система.

Чл.36. Всички действия по документите - от регистрацията до предаването им за архивиране, се извършват съгласно настоящите правила, правилата за документооборота и деловодната дейност и Правилника за устройство и дейността на РИОСВ.

VII. КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ /КАО/

Чл.37. (1) Координацията по отношение на административното обслужване, извършвано от териториалните звена на централната администрация и от другите административни структури на територията на област Пазарджик се осъществява от областния управител.

(2) Заявления за комплексно административно обслужване по смисъла на Наредбата за административното обслужване, се приемат и регистрират в деловодната система, само ако РИОСВ - Пазарджик, е компетентен орган или участва в процеса на КАО по заявлението за издаване на индивидуален административен акт.

Чл.38. В случаите, когато РИОСВ - Пазарджик, е компетентен орган за комплексното административно обслужване:

1. заявяването на услугата се извършва съгласно заявление по образец съгл. Приложение №1, което се предоставя от служителя в центъра за административно обслужване или се изтегля от потребителя на услуга от уеб -страницата на инспекцията;

2. не се изисква предоставяне на информация и документи, които са налични в администрацията;

3. се осигурява по служебен път информация и документи от други администрации, необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя;

4. заявителя се уведомява за отстраняване на недостатъците и пропуските в заявлението по реда на чл. 30 от АПК;

5. комплексното административно обслужване се осъществява в тридневен срок от получаване на достъп до данните от административните органи - първични администратори на данни по заявената административна услуга.

Чл.39. В случаите, когато РИОСВ - Пазарджик, е участник в комплексното административно обслужване, заявяването на услугата се извършва съгласно заявление и документ за платена такса, ако такава се изисква, за осигуряване на информация и/или доказателствени средства.

Чл. 40. В случаите по чл. 38 от настоящите правила, служителя проверява за наличие на приложенията към заявлението - попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец; информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на

услугата, ако такива се изискват; документ за платена такса, ако такава се изисква и предава преписката за резолюция от директора на РИОСВ - Пазарджик и съответния директор на дирекция.

Чл.41. След изготвяне на информацията и доказателствените средства, преписката се окомплектова и се изпраща до компетентния орган, като се посочва и начинът на получаване на индивидуалния административен акт, заявен от заявителя.

IX. ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 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 и Правилника за вътрешния ред и правилата за документооборота в Регионална инспекция по околната среда и водите - Пазарджик.

X. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Служителите на РИОСВ - Пазарджик са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§2. 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 - Пазарджик се осъществява от директора на РИОСВ – Пазарджик и от областния управител на област Пазарджик.

§3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл. 1, ал.2 от Наредбата за административното обслужване.

§4. Настоящите правила са изготвени на основание Закон за администрацията, Наредбата за административно обслужване и АПК.

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



Регионална инспекция по околната среда и водите – Пазарджик

ДО ДИРЕКТОРА

НА РИОСВ – ПАЗАРДЖИК

ЗАЯВЛЕНИЕ

От
постоянен или настоящ адрес: гр./с.
общ., ул. №.....,
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
- 3

(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 административен акт да бъде получен:

- о чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....
като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:
- о като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- о като вътрешна куриерска пратка
- о като международна препоръчана пощенска пратка
- о лично от центъра за административно обслужване при компетентния орган
- о по електронен път на електронен адрес.....

Приложени документи:

- о Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.
- о Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват
- о Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

гр.....

Подпис:

.....



Регионална инспекция по околната среда и водите – Пазарджик

ПРОТОКОЛ

Днес,служителят.....
на длъжност в дирекция "Административни, финансови и правни дейности",

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

с постоянен или настоящ адрес: гр./с.....община.....,
улица №,
телефон..... факс, електронна поща

устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен
0 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.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- лично от центъра за административно обслужване
- по електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице.....

(подпис)

Заявител.....

(подпис)



ЗАПОВЕД

№... *РД-08-15*
гр.Пазарджик ... *14.03-*2022г.

На основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административно обслужване/изм.и доп.ДВ, бр.27/02.04.2021 г./ и чл. 6 ал. 1, т. 1 от Правилника за устройството и дейността на РИОСВ

ИЗМЕНЯМ И ДОПЪЛВАМ:

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА за организация на административното обслужване и предоставяне на административни услуги в Регионалната инспекция по околната среда и водите-гр.Пазарджик утвърдени със Заповед № РД-08-63/26.05.2021 г. , както следва:

I.Текстът в чл.32,ал.1,т.1 от Правилата се изменя както следва:

Чл.32 (1) т.1 РИОСВ-Пазарджик създава, поддържа и развива различни средства за обратна връзка с потребителите на административни услуги чрез:

1. Анкетни карти за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги
 - Предоставени на място в центъра за административно обслужване- на хартия
 - Готови за попълване онлайн на сайта на инспекцията
2. Кутия за сигнали и жалби срещу корупцията , намираща се във фойето на сградата;
3. Книга за похвали и оплаквания;

II. Текстът на чл.32, ал.2 от Правилата се изменя както следва:

Чл.32(2) РИОСВ-Пазарджик проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, като след анализ на резултатите от проведената анкета се изготвя доклад от служителя, работещ в центъра за административно обслужване и се оповестява на обществеността всяка година до 1 април на интернет страницата на инспекцията.

III. Текстът на чл.32, ал.3 от Правилата се изменя така:

Анкетните карти, изготвени по образец стават приложение към настоящите правила.

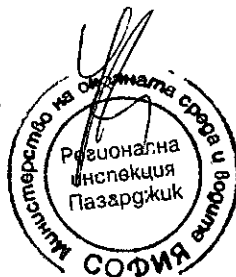
Преишната алинея 3 става алинея 4.

Настоящата заповед да се доведе до знанието на служителите на РИОСВ-Пазарджик и да се публикува във вътрешната мрежа на инспекцията на адрес: //Server1-V/служители/Инструкции, правилници, вътрешни правила, кодекси и др./ за сведение и изпълнение.

Контрол по изпълнението на настоящата заповед възлагам на директор дирекция "АФПД".

Приложение: Образец на анкетна карта;

ДИРЕКТОР:
/КОСТАДИН ГЕШЕВ/



АНКЕТНА КАРТА

Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги

Регионална инспекция по околната среда и водите – Пазарджик

Уважаема Госпожо / Господине,

Настоящото проучване на потребителската удовлетвореност има за цел да осигури на Регионална инспекция по околната среда и водите – Пазарджик информация, която да подпомогне по-доброто обслужване на физическите и юридическите лица, ползващи услугите на РИОСВ - Пазарджик.

Моля, отбележете със знак отговора, който според Вас най-точно съответства на всеки въпрос.

Анкетата е анонимна!

1. В какво качеството ползвате административните услуги?

Физическо лице Търговец НПО Публичен сектор

2. Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?

Един път на няколко години

Няколко пъти годишно

Всеки месец

Много често

3. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

Да Не

4. Откъде получихте информация за административните услуги?

От нормативни документи

От разговор с наш служител на „Зелен телефон“

От нашата интернет страница

От служител в Центъра за административно обслужване

От консултант

5. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

Да Не

Ако сте отговорили с „НЕ”, моля да посочите какво бихме могли да подобрим с цел предоставяната информация да стане по-достъпна и пълна за Вас:

6. Наложил ли Ви се да предоставите допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?

Да Не

7. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в звеното за административно обслужване?

- Отлично
- Добро
- Лошо
- Не мога да преценя

8. За колко време бяхте обслужен/а?

- До 10 минути
- До 20 минути
- Над 20 минути

9. Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?

Да Не

Ако сте отговорили с „НЕ”, моля да посочите кога и по повод на коя административна услуга не са спазени сроковете:

10. Потърсихте ли предварително извънслужебна връзка със служител, който да Ви помогне за по-бързото решаване на Вашия въпрос?

Да Не

11. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?

- Некомпетентни служители
 - Нелюбезни служители
 - Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота
 - Просрочена преписка
 - Друго. Моля опишете:
-

12. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?

- Любезно отношение на служителите
 - Компетентно отношение на служителите
 - Предоставяне на услугите в срок
 - Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота
 - Друго. Моля, опишете:
-
-

13. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобряване?

- Достъпът до информация
- Количеството на предоставената информация
- Качеството на предоставената информация
- Отношението на служителите към клиентите
- Компетентността на служителите
- Обстановката, в която се предоставят услугите

14. Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?

- Неприемлива
- Посредствена
- Удовлетворителна
- Напълно съм доволен

Моля да посочите какво според Вас е необходимо да се подобри в предоставяните от нас услуги:

Благодарим Ви за отделеното време и внимание! Ние искрено вярваме, че попълнените от Вас отговори ще допринесат за подобряване на качеството на предоставяните от нас услуги!

Тази Анкетна карта е Приложение към Вътрешни правила за организация на административното обслужване и предоставяне на административни услуги в Регионална инспекция по околната среда и водите- Пазарджик.