



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)

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



ISO 9001:2015

Certificate No: BG/1308Q/1411

гр. Бургас, к-с Лазур, ул. „Перушица“ 67, ет.3,п.к.388

тел: +359 56 813205, факс:+359 56 813 200

email: office@riosv-burgas.bg

www.riosv-burgas.bg



Добра информираност, бърза и лесна комуникация

Нашите служители	- ще Ви се представят и ще Ви обслужват с уважение и търпение, лично и равнопоставено отношение; - ще Ви изслушат и отговорят в законоустановените срокове; - ще Ви обслужват при спазване на конфиденциалност.
Информация за услугите ни ще намерите:	- в секция „Административно обслужване“ на Интернет страницата riosvbs.com; - на място в ЦАО; - на електронно табло (киоск) - на хартиен носител.
Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook на РИОСВ-Бургас 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 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 - веднага, 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..
Проверка на статуса на Вашата услуга	- На телефон 056 813-212 и 056 813-205 ще получавате единствено информация за вашите писма или заявената от Вас услуга, регистрирана в ЦАО на РИОСВ-Бургас; - Ще Ви уведомим за готовия резултат на посочените от Вас координати – телефон, електронна поща или чрез системата за сигурно връчване.

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

На място в ЦАО

Старам се да решим - въпроса и да отстраним - проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО	- обърнете се към служителите ни в ЦАО; - поискайте да Ви насочат, и да Ви свържат с експерт по казуса; - при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административни, финансови и правни дейности“.
---	--

Пишете ни

Вашите сигнали, - предложения или жалби ще получат обективен отговор - Може да ги подадете:	- по пощата и/или лицензирани пощенски оператори на адрес: гр. Бургас, к-с „Лазур“, ул. „Перущица“ № 67, ет. 1; - чрез пощенската кутия за мнения, предложения и сигнали, специално поставена във фоайето на сградата; - чрез попълване на анкетната форма, поставена във фоайето на сградата и публикувана на Интернет страницата на РИОСВ –Бургас http://www.riosvbs.com/home/menu/1119
--	---

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 прелотвяване 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),
Информация за Вашата удовлетвореност	

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.