



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

ЗАПОВЕД

№ РД -12...../.....01:02..... 2023 г.
гр. Монтана

На основание чл. 6, ал. 1, т. 1, т. 5 и т. 18 от Правилника за устройството и дейността на регионалните инспекции по околната среда и водите

УТВЪРЖДАВАМ:

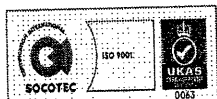
„Харта на клиента“ на РИОСВ – Монтана.

„Харта на клиента“ на РИОСВ – Монтана да бъде публикувана на Интернет – страницата на РИОСВ – Монтана и поставена на информационно табло пред гише „Административно обслужване“.

Настоящата Заповед отменя Заповед №РД-208/25.08.2021 г. на директора на РИОСВ – Монтана.

Контрол по изпълнение на Заповедта възлагам на директор на дирекция АФПД и директор на дирекция КПД.

МИЛЕНА НИКОЛОВА
Директор на РИОСВ - Монтана

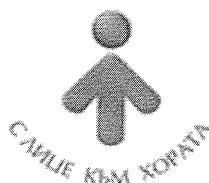


УТВЪРЖДАВАМ:

ДИРЕКТОР:

/МИЛЕНА НИКОЛОВА/

ХАРТА НА КЛИЕНТА



Хартата на клиента има за цел да подобри достъпа на гражданите и бизнеса до административните услуги, предоставяни от РИОСВ – Монтана 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
трети етаж в сграда на
ул. "Юлиус Ирасек" № 4
гр. Монтана

Паркиране Безплатен и платен паркинг в близост до ЦАО.

Удобно работно време: От понеделник до петък: от 9:00 ч. до 17:30 ч., без прекъсване, като съгласно чл.10, ал.4 от Наредбата за административно обслужване, в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа.

Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	работното време; гишетото за заявяване и получаване на документи; информация за услугите.
---	---

За клиенти със специфични потребности

Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя в ЦАО.

В ЦАО на Ваше разположение са: приемна с места за сядане и пособия за попълване на документи; питейна вода и възможност за ползване на тоалетна.

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

Нашите служители:

Ще Ви се представят и ще Ви обслужват любезно, с уважение и търпение, с лично и равнопоставено отношение към всички потребители на административни услуги в РИОСВ – Монтана независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения и др.;

Ще Ви изслушат и ще Ви отговорят в законоустановените срокове и съгласно нашите стандарти за обслужване като използват всеки един канал за достъп до информация – телефон, факс, електронна поща, форма за въпроси, лицензирани пощенски оператори, анкети, предложения, жалби;

Ще Ви обслужват при спазване на конфиденциалност, независимо от Вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

Информация за услугите ни в секция „Административно обслужване“ на ще намерите: Интернет страницата www.riosv-montana.com

на информационното табло до ЦАО; на хартиен носител в ЦАО, в т.ч. образци и информация за услугите.

Съдействие на място в ЦАО ще получите от служителите в ЦАО и/или експертите

Ще отговорят на въпросите Ви и 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.

Предимства на обслужването

Разглеждаме и отговаряме бързо на Вашите запитвания от 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 консултация с експерт: в рамките до 20 минути; за писмени запитвания – до 3 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.

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

На място в ЦАО

Стараем 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 свършат с експерт по казуса при необходимост се обърнете към директор на дирекция АФПД или директор на дирекция КПД
--	---

Пишете ни

Вашите сигнали,

Може да ги подадете:

- кутия за сигнали, специално поставена във фоайето на сградата;
- чрез попълване на анкетната форма, поставена на пощенската кутия за мнения, предложения и сигнали във фоайето на сградата и публикувана на Интернет страницата ни

На всички подадени жалби и оплаквания РИОСВ – Монтана се произнася в законово регламентираните срокове.

На анонимно подадени жалби, сигнали, оплаквания не се отговаря.

Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате. Телефони за връзка:

096/300 961

Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на РИОСВ – Монтана 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 – РИОСВ – Монтана 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-12/01.02.2023 г. на директора на РИОСВ –Монтана.