

ХАРТА НА КЛИЕНТА

УВАЖАЕМИ ГРАЖДАНИ,

РИОСВ Стара Загора е администрация, която осъществява държавната политика в областта на опазването на околната среда. Дейността на РИОСВ Стара Загора се основава на законност, откритост, достъпност, ефективност, отговорност и координация.

Следвайки това и съобразявайки се с Вашите потребности, сме разработили Харта на клиента и правила за административно обслужване.

Основните принципи, направляващи дейността на РИОСВ Стара Загора, за постигане на добри практики при предоставянето на административни услуги, чрез фокусиране върху качеството на обслужване са:

- равнопоставено, честно и любезно отношение към всички потребители;
- открито общуване и осигуряване на пълна информация, достъпна и разбираема за всички наши потребители;
- консултиране на всички заинтересовани страни и въвеждане на механизми за обратна връзка;
- насърчаване на достъпа до услуги чрез използването и комбинирането на различни канали;
- осигуряване възможност за заплащане на услугите, чрез използване на ПОС терминално устройство
- съвместна работа и утвърждаване на партньорство за прилагане на комплексното административно обслужване.

РИОСВ Стара Загора поставя като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията му. Администрацията на РИОСВ Стара Загора се стреми да осигури предоставянето на качествени услуги по отговорен, прозрачен и ефективен начин в контекста на административната реформа. С Хартата на клиента и правилата за административно обслужване сме си поставили следните цели:

1. Да подобрим достъпа до административни услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това как и къде можете да ги получите:

Вие можете да се свържете с нас, да получите информация и подадете Вашите заявления по следните начини:

- като ни посетите на място - в Приемната на РИОСВ Стара Загора, където наш служител ще Ви предостави ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за всички предоставяни административни услуги, за движението на подадените от Вас заявления, за различните комуникационни средства и начини, които може да

използвате за достъп до администрацията, за начина на заплащане на административните услуги.

Приемната е отворена всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа, без прекъсване.

- като ни пишете на адреса на РИОСВ Стара Загора:
гр. Стара Загора 6000, ул. "Стара планина" № 2
- можете да използвате и телефоните на РИОСВ Стара Загора:
042/ 692200
- ние можем да приемем и да регистрираме изпратен от Вас електронен документ на e-mail: office@stz.riew.gov.bg;

Вие може да получите документа от заявената административна услуга по пощата (като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката), на гише или по електронен път, независимо от формата и начина на заявяване.

2. Да постигнем по-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.

За част от административните услуги е създадена възможност заявленията и изискващите се документи да се подават чрез РИОСВ Стара Загора до други служби и да се получават при нас отговорите им.

Информация за административните услуги, които извършваме може да получите от интернет-страницата на РИОСВ Стара Загора.

3. Да осигурим прозрачност и отзивчивост при обслужването на клиентите.

Процедурите за обслужване са ясни, съгласувани с клиента. Постигане на добра комуникация по време на целия процес, като клиентите са информирани от служителите на какъв етап се намира поставения от тях въпрос.

4. Да работим за утвърждаване на принципите на комплексното административно обслужване при предоставяне на административни услуги.

Администрацията на РИОСВ Стара Загора работи за прилагане на комплексното административно обслужване, което ще доведе до повишаване на ефективността на административните услуги, намаляване на административната тежест и така ще удовлетвори нуждите и очакванията на потребителите.

5. Да Ви насърчим да изказвате мнението си за предоставяните от нас услуги.

В РИОСВ Стара Загора е създадена възможност свободно и по удобен за Вас начин да подавате Вашите сигнали и предложения за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията и за решаване на други въпроси, които са от компетентността на РИОСВ Стара Загора.

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари, което ще окаже влияние в посока подобряване на обслужването, като:

1. се обадите на тел. 042/692-200 или изпратите Вашето писмо на факс 042/602-447;
2. изпратите Вашето писмо чрез лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Стара Загора 6000, ул. "Стара планина" № 2;
3. посетите лично сградата на РИОСВ Стара Загора;
4. изпратите Вашето писмо на e-mail: office@stz.riew.gov.bg;
5. попълните анкетната карта намираща се на сайта РИОСВ Стара Загора на адрес: www.stz.riew.gov.bg
6. изразите писмено Вашето мнение или коментар за организацията на административното обслужване в РИОСВ Стара Загора и предложенията Ви за подобряването му и го пуснете в специално поставената в РИОСВ Стара Загора Кутия за мнения и коментари;
7. попълните Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която Ви предоставяме в гишето за административни услуги на РИОСВ Стара Загора, като се гарантира защитата на правата Ви при обработване на лични данни, съгласно действащото законодателство в Република България;

Важно е да знаете, че:

- може да платите при нас всички административни услуги ползвайки ПОС терминално устройство. Плащането може да се извърши с платежни карти носещи търговски марки на „БОРИКА/МАЕСТРО“; „VISA“, „VPAУ“, „MAESTRO“ и „EUROCERD/MASTERCARD“
- не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя – име, телефон и адрес за обратна кореспонденция.
- не се дава отговор на въпроси, сигнали и жалби, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции и служители.
- на искания за информация, които не изискват експертен отговор, ще получите отговор в срок до 7 дни. Предложения и сигнали, засягащи проблеми, чието решаване е извън нашите правомощия, ще насочим към съответната администрация в срок от 7 дни, като се ангажираме да Ви информираме писмено за това.
- сигнали и предложения се разглеждат най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като решението по тях се съобщава в 7-дневен срок от постановяването му.
- когато е необходимо по продължително проучване, срокът на вземане на решение може да бъде продължен до 6 месеца (вкл. вече изтеклите 2 месеца) - при предложение и до 1 месец - при сигнал, за което писмено ще Ви уведомим.

- вашият сигнал за незаконни или неправилни, пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, както и сигнали по повод качеството на предоставяните административни услуги, може да изпратите по начините посочени в рубриката „Процедура за приемане и обработване на сигнали” в официалната интернет страница на РИОСВ Стара Загора.

Хартата не е нормативен акт, но ангажира морално всички служители на РИОСВ Стара Загора да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа към Вас.

Настоящата Харта ще се осъвременява периодично.

Настоящата Харта е утвърдена със заповед РД-08-157/12.09.2017 г. на Директор на РИОСВ Стара Загора.