



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ

ЗАПОВЕД

№ РД-661 / РЧ.06 2021 г.

На основание на чл. 25, ал. 4 от Закона за администрацията, чл. 3, ал. 1, т. 5 от Устройствения правилник на Министерство на околната среда и водите и чл. 21, ал. 1 от Паредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. (обн., ДВ, бр. 78 от 26 Септември 2006 г.)

УТВЪРЖДАВАМ:

1. Харга на клиента в Министерство на околната среда и водите, приложено към настоящата заповед

НАРЕЖДАМ:

2. Харгата на клиента в Министерство на околната среда и водите да се публикува на официалната интернет страница на министерството в рубриката „Административни услуги“, както и да е на разположение на потребителите на хартиен носител в Центъра за административно обслужване.

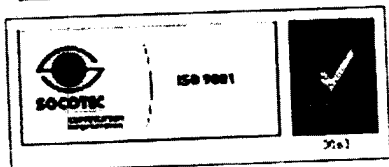
С настоящата заповед се отменя Заповед № РД-338 от 30.04.2020 г. на министъра на околната среда и водите.

Контролът по изпълнението на заповедта възлагам на главния секретар на Министерство на околната среда и водите.

Настоящата заповед да се сведе до знанието на съответните длъжностни лица за сведение и изпълнение.

АСЕН ЛИЧЕВ

Министър на околната среда и водите



София, 1000, бул. „Кн. Мария Луиза“ 22

Тел: +359(2) 940 6194, Факс: +359(2) 986 25 33

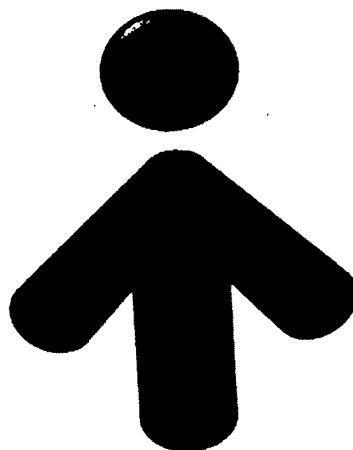


Приложение
Към Заповед № РМ-661/24.06.2021
на министъра на околната среда и водите

УТВЪРДИЛ:

АСЕН ЛИЧЕВ
МИНИСТЪР НА ОКОЛНАТА
СРЕДА И ВОДИТЕ

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА
И ВОДИТЕ



С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

София, 2021 г.

Министерството на околната среда и водите поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса, с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведените и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Прилаганите в Министерство на околната среда и водите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

➤ **Лесен достъп и удобства в Центъра за административното обслужване (ЦАО)**

- Центърът за административното обслужване се намира на партера в сградата на Министерство на околната среда и водите – гр. София, бул. „Кн. Мария Луиза“ № 22. Достъпа е лесен и с осигурен обществен транспорт – в близост до Метро станция Сердика и спирка Централни хали на трамваи № 4, 12, 18, 20 и 22;

- Осигурен е достъп на хора с намалена подвижност и/или със затруднено придвижването до ЦАО;

- Подходящи места за попълване на заявления и изчакване на реда;

➤ **Добра информация, бърза и лесна комуникация:**

- На интернет страницата на Министерството на околната среда и водите се поддържа актуална информация за административните услуги, както и за достъпа до ЦАО;

- Информация за административните услуги може да получите и на място в ЦАО от служителите или на компютърния терминал;

- За потребителите на административни услуги е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет в Центъра за административно обслужване;

- Сигнали и предложения, както и заявления за определени административни услуги може да се подават и по електронен път през Портала за електронни административни услуги на МОСВ на адрес: <https://portal.moew.government.bg/>

- Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, чрез табела с данни за собствено име, фамилно име, длъжност и административното звено, към което принадлежи;

- При воденето на телефонни разговори, служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават звеното, към което принадлежат;

- Служителите проявяват учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

- Секцията „Най-често срещани въпроси и отговори“ в рубриката Административно обслужване на интернет страницата на МОСВ е насочена да подпомага потребителите в процеса на обслужване, като се публикуват често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.;

- При посещение на потребителите на място в ЦАО, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административно обслужване, в т.ч. подаване на заявления, предложения, сигнали и жалби, включително когато се извършва плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултат от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление потребителя посещава еднократно не повече от едно място (гише), като в случаите когато се извършва плащане на място може да се посетят две места (гишета);

б) за получаване на резултата по едно заявление потребителят посещава еднократно не повече от едно място (гише).

➤ **Предимства на обслужването:**

- Административното обслужване е организирано на принципа „едно гише“;

- При въпроси от общ характер ще отговорим:

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронна поща;

б) не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място и по телефон;

- времето за изчакване е не повече от 15 минути при посещение на потребителското място в ЦАО с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване;

Потребителите ще бъдат уведомени чрез електронна поща или по телефон, съобразно предпочитанията им, за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата;

Служителите спазват конфиденциалност за личната информация на потребителите.

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване. Получените сигнали, жалби и предложения са ценна за нас обратна връзка. Всеки сигнал ще бъде проверен непредубедено, както и ще бъдат инициирани необходимите в резултат на това промени. Сигнал, предложение или жалба може да подадете по един от изброените начини:

- На място в ЦАО всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа може да се обърнете към служителите в ЦАО. При необходимост се обърнете към директора на дирекцията „Административно и информационно обслужване“;

- През Портала за електронни административни услуги (за предложения и сигнали) <https://portal.moew.government.bg/>;

- Пишете ни – e-mail: edno_gishe@moew.government.bg , изпратете писмо до лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. София 1000, бул. „Кн. Мария Луиза“ № 2, Център за административно обслужване, или поставете в обозначена кутия предложения, сигнали в ЦАО;

- Изпратете ни кореспонденцията чрез Системата за сигурно електронно връщане (е-връчване);

- Обадете ни се – началник на отдел ЦАО, тел.: 02/940 6501, директор на дирекцията АИО, тел.: 02/940 6034.

Не се разглеждат анонимни предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се за нарушения, извършени преди повече от две години.

Министерство на околната среда и водите се ангажира да наблюдава спазването на стандартите чрез обратна връзка от потребителите и измерва удовлетвореността, чрез попълнени анкетни карти.

На интернет страницата на МОСВ се оповестява ежегодно до 01 април какви предприетите действия за подобряване качеството на обслужване и публично получените резултати от оценка на удовлетвореността за предходната година.

Настоящата Харта на клиента е изготвена на основание чл. 21 от Наредбата за административното обслужване.

Харта на клиента на Министерство на околната среда и водите се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с променящата се нормативна уредба, дейност на министерството, както и съобразно потребностите на клиентите.

Харта на клиента може да намерите в Центъра за административно обслужване, на място и на интернет страницата на Министерство на околната среда и водите.

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!