



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“

ЗАПОВЕД

№ РД - 05-171/05-05 2017 г.
гр. Благоевград

На основание чл.21, ал.1 и 2 от Наредбата за административното обслужване и във вр. с чл.4, чл.5, чл.9 и чл.9а, ал.3 от Правилника за дейността, организацията на работа и състава на Басейновите дирекции

УТВЪРЖДАВАМ :

1. „Харта на клиента на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“ гр. Благоевград“, съгласно приложението към настоящата заповед.
2. „Харта на клиента на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“, да се постави на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги да се публикуват в секция "Достъп до информация" на интернет страницата на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“.
3. Настоящата заповед да се сведе до знанието на всички служители в Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“ чрез сървъра на БД „ЗБР“, за сведение и изпълнение и до знанието на заинтересованите лица.

Контрол по изпълнението на настоящата заповед възлагам на Директора на Дирекция „АФПД“.

ВАНГЕЛИЯ ИВАНОВА
Директор на Басейнова дирекция
„Западнобеломорски район“



УТВЪРДИЛ:

ВАНГЕЛИЯ ИВАНОВА

Директор на Басейнова дирекция
„Западнобеломорски район“



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“ е юридическо лице на бюджетна издръжка, второстепенен разпоредител с бюджетни средства към Министерството на околната среда и водите, като се ръководи и представлява от директор или оправомощено от него длъжностно лице.

Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“ е администрация, която подпомага директора при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Хартата е разработена с цел подобряване на административното обслужване, в това число и на комплексното административно обслужване:

- За да се улеснят потребителите на административните услуги при получаване на информация за видовете административни услуги;
- Да се облекчат административните процедури;
- Да бъде постигнат максимален резултат и качество на обслужване при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

ВЪТРЕШНИ ПРИНЦИПИ И СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ

1.Отношение към клиента	1.Ние се ангажираме да предоставяме еднакъв достъп и равно поставено отношение към всички потребители на административни услуги в БД „ЗБР“, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст и др. 2.Ние се ангажираме да бъдете вежливо посрещнати и изслушани в нашия фронт офис по въпросите на административното обслужване на:бул.„Св.Димитър Солунски”№ 66, сградата на БД „ЗБР“. 3.Ние се ангажираме да бъдете изслушани и да Ви бъде
--------------------------------	--

	<p>отговорено в законово установените срокове и съгласно нашите стандарти за обслужване, като използвате всеки един канал за достъп до информация - телефон, факс, e-mail, анкети, предложения, сигнали или жалби.</p> <p>4.Ние се ангажираме да се обръщаме с внимание към Вашите искания и да решаваме поставените от Вас въпроси.</p> <p>5.Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност, относно запитвания и жалби на всеки потребител, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.</p>
<p>2. Информация за клиента</p>	<p>1.Ние се ангажираме да предоставяме ясна, лесноразбираема, пълна и точна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ техните искания.</p> <p>2.Ние се ангажираме да осигуряваме и да предоставяме необходимата за потребителите информация чрез различните канали за достъп, с които разполагаме - информационни табла в сградата на БД „ЗБР“, брошури, интернет-страница ни www.wabd.bg, и др.</p> <p>3.Ние се ангажираме да използваме процеси на обслужване, които да улесняват процедурите за осъществяване на услугите.</p>
<p>3. Комуникация с клиента</p>	<p>1.Ние се ангажираме потребителите на услуги да получават точни разяснения и консултации преди и в самия процес на предоставяне на услуги по начин, който да ги удовлетворява.</p> <p>2.Ние се ангажираме да предоставяме лесноразбираеми отговори на Вашите запитвания.</p> <p>3.Ние се ангажираме, когато искането на потребителите не е от компетенцията на БД „ЗБР“ да Ви насочваме към съответната компетентна институция.</p> <p>4.Ние се ангажираме да предприемаме всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително и на тези в</p>

	<p>неравностойно положение.</p> <p>5.Ние се ангажираме да разглеждаме получените жалби, предложения и анкети, да Ви уведомяваме за взетите решения и предприетите действия по тях.</p>
<p>4. Изграждане на партньорски взаимоотношения</p>	<p>Ние очакваме от потребителите на административни услуги в БД „ЗБР“:</p> <p>1.Учтиво и с уважение да се отнасят към служителите от фронт офиса по въпросите на административното обслужване.</p> <p>2.Да бъдете любезни към останалите клиенти и служители на дирекцията във фронт офиса.</p> <p>3.Да ни предоставяте пълна и точна информация в сроковете, които са Ви определени, като по този начин подпомагате навременното извършване на административната услуга.</p> <p>4.Да проявите ангажираност и да участвате в попълването на нашите анкети. Анкетите са нашият барометър за Вашата удовлетвореност от работата ни! Това е един от начините да почерпим от Вас – потребителите на услуги, информация как да предоставяме по-качествени услуги чрез Вашето лично мнение.</p> <p>5.В случай, че не сте удовлетворени и при предоставяне на административни услуги сте обслужени некачествено, имате възможност да подадете оплакване и да дадете предложения за усъвършенстване.</p>
<p>5. Спазване на срокове</p>	<p>1.Ние се ангажираме да предоставяме необходима Ви информация още при първия контакт с нашата администрацията, независимо от използвания канал за достъп.</p> <p>2.Ние се ангажираме да отговаряме на телефонни обаждания, писмени запитвания и жалби отзивчиво и в законово определените за това срокове.</p> <p>3.Ние се ангажираме да уведомяваме потребителя когато се налага срокът на извършването на услугата да бъде удължен, както и да го уведомим за причините за удължаването на срока, а също и за приблизителния</p>

<p>6. Механизми за обратната връзка от клиента</p>	<p>краен срок, в който потребителят ще получи отговор.</p> <p>1.Ние се ангажираме да използваме различни механизми за обратна връзка от страна на потребителя по отношение на административното обслужване: анкети за коментари и предложения.</p> <p>2.Ние се ангажираме да прилагаме различните механизми за обратна връзка от страна на потребителите на услугите в БД „ЗБР“, да анализираме получената информация, да определим и оповестим решенията за бъдещите действия, произтекли от тях. (КОГО/КАКВО?)</p> <p>3.Ние се ангажираме да предприемем съответните действия в резултат на получената обратна връзка от потребителите с конкретни предложения за подобряване на работата като уведомим за това потребителите, използвайки различни канали за достъп.</p>
<p>7. Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания и предложения</p>	<p>Потребителите на административните услуги, предоставяни от БД„ЗБР“ имат възможност да подадат жалби, сигнали, оплаквания и предложения относно качеството на административното обслужване по следните начини:</p> <p>1.Във фронт офиса на БД „ЗБР“ на адрес: бул. „Св. Димитър Солунски ” № 66, и по пощата на същия адрес;</p> <p>2.Чрез обаждане на телефон: 073/894 130; 073/894 103;</p> <p>3.Чрез пощенската кутия за сигнали и предложения, специално поставена пред фронт офиса на БД „ЗБР“– бул. „Св. Димитър Солунски” № 66;</p> <p>По всички подадени жалби, оплаквания и др., БД“ЗБР“ се произнася в законово регламентираните срокове, съгласно Закона за административно обслужване на физически и юридически лица и Закона за предложенията, сигналите, жалбите и молбите.</p> <p><i>На анонимно подадените жалби, сигнали, оплаквания не може да се отговори.</i></p>
<p>8. Отговорност и отчетност</p>	<p>1.Ние поемаме отговорност за предоставените административни услуги и спазване на утвърдените</p>

стандарти за обслужване.

2.Ние декларираме, че ръководството на БД „ЗБР“ се е ангажирало с подобряването на административното обслужване и изпълнение на стандартите за обслужване

Подаването на сигнали, оплаквания, предложения за оптимизиране на дейностите може да стане по един от следните начини:

- Чрез подаване на място във фронт офиса на адрес:гр.Благоевград, бул. „Св.Димитър Солунски“ №66, всеки работен ден от 9:00 до 17:30ч.
- Чрез изпращане по пощата на адрес: гр.Благоевград, бул.„Св.Димитър Солунски“ №66.
- Чрез изпращане на официалния електронен адрес на БД „ЗБР“: www.wabd.bg
- Чрез обаждане на телефон 073/ 894 103.

Предложенията и сигналите – писмени или устни, може да подадените лично или чрез упълномощен представител.Подадените предложения и сигнали се регистрират по реда на постъпването им в рамките на работното време, а документите получени в извънработно време се регистрират в първия работен ден след това.

Работно време от 9:00 до 17:30ч.

Съгласно чл.10, от Наредба за административното обслужване, в случаите, когато има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, фронт офиса продължава да работи до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Ние ще се допитаме до Вас как оценявате нашите услуги

Всяко мнение, препоръка и открит диалог за подобряване на административното обслужване в БД „ЗБР“, ще бъде взето под внимание.

Предложенията си към нас можете да излагате устно, писмено по пощата, по факса, на официалния ни електронен адрес и чрез попълване на анкетна карта, която ще Ви бъде предоставена на място във фронт офиса - на адрес: гр.Благоевград, бул.“Св.Димитър Солунски,„№66.

Постави ли сме и специална кутия за предложения, коментари, мнения, похвали, оплаквания с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните клиенти.

Проучванията и измерване на удовлетвореността на потребителите се извършва два пъти в годината.

Допълнителна информация за Хартата

Настоящата харта е публикувана на Интернет страницата на БД „ЗБР“ на адрес: www.wabd.bg и е поставена на информационното табло в сградата на БД „ЗБР“.