



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ
БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ЗАПАДНОБЕЛОМОРСКИ РАЙОН“

ЗАПОВЕД

№ РД -05-207/123.....11.2021 г.
гр. Благоевград

На основание чл.21, ал.1 и ал. 2 от Наредбата за организация на административното обслужване (изм. и доп. ДВ. бр.27 от 2 Април 2021г.), чл.4 и чл.5, във вр. с чл.9, 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““, приложение към настоящата заповед.
2. „Хартата на клиента на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район““ по т.1, да се публикува в секция „За нас“ - „Вътрешни правила“ на интернет страницата на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“.
3. Екземпляр от „Хартата на клиента на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район““ по т.1, да се постави на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване, в Центъра за административно обслужване / ЦАО / и на разположение на служителите на БДЗБР в звеното за “Човешки ресурси“ към Дирекция „АФПД“ .
4. Всички служители на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“, да бъдат запознати със съдържанието на Хартата на клиента по т. 1 срещу подпис, в срок до 3 работни дни от утвърждаване или изменение, а отсъстващите в този период и новопостъпили служители – в срок от 3 дни, от започване на работа.
5. Заповедта да се сведе до знанието на всички служители в Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“ чрез деловодната система на БДЗБР, за сведение и изпълнение.
6. С настоящата заповед, отменям „Хартата на клиента на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район““ утвърдена със Заповед № РД-05-171/05.05.2017 г. на Директора на БДЗБР.
7. Заповедта влиза в сила от датата на издаването ѝ.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Директора на Дирекция „АФПД“.

ВЛАДИМИР ДИМИТРОВ
Директор на Басейнова дирекция
„Западнобеломорски район“

Заличено на
основание чл.5,
букви Б и В, и чл.6
от
Регламент на
(ЕС)2016/679





**Басейнова дирекция
„Западнобеломорски район“
Благоевград
Харта на клиента**



Чрез тази Харта 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)	
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО	гр. Благоевград, бул. „Св. Димитър Солунски“ № 66, спирка КАТ на Линии № 2, № 2 А и № 10 на градския транспорт.
Паркиране	Безплатни места за паркиране в близост до ЦАО
Удобно работно време	от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гишетата за заявяване и получаване на документи• информация за услугите
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• Осигурен адаптиран достъп до ЦАО през вход на партерен етаж, чрез рампа и асансьор за хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването• осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания• обслужване с предимство в рамките на обявеното работно време на ЦАО всеки работен ден от понеделник до петък, в часовете от 14:00 до 17:00 часа<ul style="list-style-type: none">• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО• дистанционно обслужване извън ЦАО чрез мобилни екипи за прием и получаване на документи пред сградата на БДЗБР
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за погълване на документи• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна• безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение• при спазване на конфиденциалност• при спазване на сроковете за предоставяне на заявените услуги• равнопоставено и с равен достъп до административните услуги

	<ul style="list-style-type: none"> с предоставяне на пълна, ясна и общоразбираема, точна и достоверна информация за предоставяните услуги
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> на интернет страницата ни в секция „Административни услуги“, на интернет адрес: https://wabd.bg в Регистъра на услугите част от Административния регистър поддържан от Интегрирана информационна система за административно обслужване, на интернет адрес http://iisda.government.bg/adm_services/services. на Единния портал за достъп до електронни административни услуги на БДЗБР, на интернет адрес: https://egov.bg/wps/portal/. на място в ЦАО на БДЗБР: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя ✓ от служителите в ЦАО
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"> ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
▶ Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути за писмени запитвания – до 5 работни дни
Бързо обслужване	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи <p>По заявления за издаване, изменение и продължаване срока на разрешително:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ съгласно сроковете изрично посочени в Закона за водите
Ще ви обслужим само на едно гише	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
Проверете статуса на Вашата услуга	<p>На тел. 073 894 130 в ЦАО, тел. 073 894 103 или чрез запитване на електронната поща на БДЗБР: bdblg@wabd.bg</p>
Ще Ви информираме при предсрочно готов резултат от услугата	<p>На електронен адрес, по телефон или по друг начин за статуса на разглежданото заявление/искане, за издаден акт, съответно за готов резултат от услугата, в т.ч. и при предсрочно издаване/предоставяне.</p>

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 свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административно, финансово и правно обслужване“

➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- На място в ЦАО:
гр. Благоевград, бул. „Св. Димитър Солунски“ № 66 ;
 - По пощата на адрес:
гр. Благоевград, 2700, бул. „Св. Димитър Солунски“ № 66, п.к 441
 - На електронната поща на БДЗБР: bdblg@wabd.bg
 - Чрез онлайн форма за контакт в секция „Контакти“ на интернет страницата ни на адрес: <https://wabd.bg>
 - В обозначената кутия в сградата на БДЗБР
- На анонимни сигнали, предложения или жалби не можем да отговорим.

➤ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с:

- ЦАО: тел. 073 894 130, факс: 073 894 102
- На тел. за контакт с БДЗБР: 073 894 103

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ 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

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

Настоящата Харта на клиента е утвърдена със Заповед № РД-05-²⁰⁷...../23...11.2021 г. на Директора на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“.

Последна актуализация:.....²³.....11.2021 г.