



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

ЗАПОВЕД

№ РД -05-163/21.....06.2022 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,

НАРЕЖДАМ :

1. ИЗМЕНЯМ „Харта на клиента на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“, утвърдена със Заповед №РД-05-207/23.11.2021 г. на Директора на БДЗБР, както следва:

Раздел „Удобно работно време“ се изменя, както следва:
„От 8:00 до 18:30 часа, без прекъсване“

2. „Хартата на клиента на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“ по т.1, да се публикува в секции „Административно обслужване“ и „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.



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 8:00 до 18:30 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гшетата 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 попълване 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

Стараяем 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-05-¹⁰³...../21:06.2022 г. на Директора на Басейнова дирекция „Западнобеломорски район“.

Последна актуализация:.....²¹.....06.2022 г.