



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ЧЕРНОМОРСКИ РАЙОН“

ЗАПОВЕД

№ 199

гр. Варна, 26-09-2017 г.

на основание чл. 5, ал. 6, т. 3 от Правилника за дейността, организацията на работа и състав на басейновите дирекции и във връзка с изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване (ДВ. бр.61 от 28.07.2017 г.),

УТВЪРЖДАВАМ:

Нова "Харта на клиента на Басейнова дирекция „Черноморски район“, съгласно приложение към настоящата заповед.

Хартата да бъде публикувана на интернет страницата в раздел „Административни услуги“ на БДЧР, както и да бъде поставена на видно място на „Едно гише“.

Настоящата заповед отменя заповед № 214/02.09.2016 г.

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

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Директор дирекция АФПД.

инж. ДЕСИСЛАВА КОНСУЛДЖИЕВА
Директор на Басейнова дирекция „Черноморски район“



БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ЧЕРНОМОРСКИ РАЙОН“

ПРИЛОЖЕНИЕ
Към Заповед № 199 / 26 -09- 2017
На Директора на БДЧР



ХАРТА НА КЛИЕНТА

СЕДАЛИЩЕ

Адрес:	Гр. Варна 9000 Ул. „Ал. Дякович“ № 33
Директор:	Инж. Десислава Консулова
Уеб-сайт:	http://www.bsbd.org
Ел. поща:	bdvarna@bsbd.org
Лице за контакти:	Младши експерт „Едно гише“
Тел:	052/687 455
Факс:	052/631 447
Зелен телефон:	0886 406 816 денонощно

Регионални офиси

Гр. Бургас	Адрес: Гр. Бургас, ул. „Филип Кутев“ № 13 Тел.: 056/841 958 Факс: 056/841 946
Гр. Шумен	Адрес: Гр. Шумен, ул. „Кирил и Методий“ № 34 Тел./Факс: 054/ 800 907

*Административно обслужване на граждани и фирми,
информация относно необходими документи за представяне,
проверка и получаване на готови документи се извършва всеки
делничен ден от 9.00 до 17.30 ч.*

*При необходимост работното време продължава и след
17.30ч., но не повече от два часа.*

**СИГНАЛИ ЗА ЗАМЪРСЯВАНЕ НА ВОДИТЕ МОГАТ ДА СЕ
ПОДАВАТ ДЕНОНОЩНО НА ЗЕЛЕН ТЕЛЕФОН:**

0886 406 816

Басейнова Дирекция „Черноморски район“ е второстепенен разпоредител с бюджетни средства към Министерството на околната среда и водите, чиито основни функции са свързани с управление на водите на басейново ниво. Тя е регионално поделение на МОСВ, създадено със заповед на Министъра на околната среда и водите от 2002 г., в съответствие с изискване на Директива 2000/60/ЕС и националното законодателство.

Мисията на Дирекцията е чрез басейнов принцип на управление да се въведе интегрирано управление с цел постигане на добро състояние на водите. В изпълнение на това и в съответствие с изискванията на Закона за водите и свързаните с него нормативни документи Басейнова дирекция „Черноморски район“ разработи:

- *План за управление на речните басейни в Черноморски район за басейново управление на водите (2016г. – 2021г.),*
- *План за управление на риска от наводнения в Черноморски район за басейново управление на водите (2016-2021г.), и*
- *Морската стратегия на Република България.*

С Решения №№ 1103, 1107 и 1111 от 29.12.2016г. плановете са приети от Министерски съвет на Р България.

БДЧР извършва планиращи, контролни, информационни функции, както и стопанисване на водите, изключителна държавна собственост.

Хартата на клиента е разработена с цел подобряване на комплексното административно обслужване, както следва:

- Улесняване потребителите на административни услуги при получаване на информация за видовете административни услуги;
- Облекчаване на административните процедури;
- Постигане на максимален резултат и качество на обслужване при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Стандарти за обслужване:

- Предоставяне на еднакъв достъп и равнопоставено отношение към всички потребители на административни услуги, независимо от тяхното социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения;
- Спазване на конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки един потребител и гарантиране защитата на личните данни;
- Вежливо посрещане и изслушване по въпросите на административното обслужване;
- Отговаряне максимално бързо на всички Ваши запитвания, направени по телефон, факс или електронна поща;
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, на потребителите, по удовлетворяващ техните потребности начин;
- Спазване на законово определените срокове за отговор на телефонни обаждания и писмени запитвания на гражданите;
- Осъществяване на контакти с всички заинтересовани страни и непрекъснато усъвършенстване на административното обслужване;
- Измерване, анализ и публикуване на оценките за удовлетвореността на клиентите от административното обслужване посредством анкетни карти;
- Осигуряване и предоставяне на необходимата за потребителите информация чрез различните канали за достъп, с които разполагаме (информационни табла, доклади, интернет-страница, пресконференции и др.)

Срокове за отговор и съобщаване:

Ние се ангажираме да отговорим максимално бързо и ясно на всички Ваши запитвания, направени по телефон, факс или по електронна поща, както и да сведем до минимум Вашите лични разходи и време за получаване на услугата:

- ✓ *Резиата - при възможност*
- ✓ *В срок до 7-работни дни - по постъпили запитвания, жалби и сигнали;*

- ✓ в 14-дневен срок - при молба за издаване на становище и искане за достъп до обществена информация;
- ✓ По постъпили заявления за издаване, изменение и продължаване срока на разрешително - **съгласно сроковете, посочени изрично в Закона за водите;**

Комуникация с клиента:

- Вежливо и любезно отношение към всеки потребител;
- Приемане и изслушване веднага и отговаряне в законоустановените срокове, съгласно нашите стандарти за обслужване;
- Изслушване и отнасяне с внимание към проблемите на потребителите;
- Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни или писмени отговори на запитванията на потребителите;
- Търсене на алтернативно решение на всеки проблем, свързан с предоставяните административни услуги при наличие на нормативни препятствия;
- Насочване към съответното звено или институция, ако въпросите не са от компетентността на нашата администрация;
- Използване на гъвкави процеси на обслужване, които да улесняват процедурите за осъществяване на услугите при спазване на всички законови изисквания;
- Използване на лесно разбираеми формуляри на образци на заявления за извършване на административни услуги;

Всички такси, глоби и други постъпления по чл. 194, ал. 1, т. 1-3 от Закона за водите се превеждат:

- по банков път на сметка: IBAN : BG02 TTBB 9400 3124 3173 88, BIC TTBB BG 22 „SG ЕКСПРЕСБАНК”, гр. Варна
- чрез ПОС-терминално устройство в касата на БДЧР, ул. "Александър Дякович" № 33, гр. Варна

Очакваме от Вас:

- Да се отнасяте с учтиво и с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация, необходима за изпълнението на исканата от Вас услуга;
- Да ни предоставяте допълнителна информация, ако се наложи в рамките на указания срок;
- Да ни уведомявате за настъпили промени в обстоятелствата;
- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за подобряване качеството на обслужване, чрез нашите средства за обратна връзка (пощенска кутия, анкетна карта).

Получаване на информация за движението на преписката:

- Срещу представен документ за самоличност или надлежно заверено пълномощно единствено чрез служителят на дирекцията, обслужващ на принципа „Едно гише”;
- По телефон след предоставяне на входящ номер на преписката.

Подаване на сигнали, оплаквания, препоръки или предложения за оптимизиране дейността на БДЧР:

- Чрез подаване на място на „Едно гише” на адрес: гр. Варна, ул. „Ал. Дякович” № 33 всеки работен ден от 9.00 до 17.30ч.;
- Чрез изпращане по пощата на адрес: гр. Варна, ул. „Ал. Дякович” № 33 всеки работен ден от 9.00 до 17.30ч.;
- Чрез изпращане на официалната електронна поща на БДЧР: bdvarna@bsbd.org.

На постъпилите жалби в БДЧР се отговаря съгласно разпоредбите на чл. 83-98 от Административно-процесуалния кодекс.

Предложенията и сигнали може да се подават лично или чрез упълномощен представител писмено или устно. Постъпилите в деловодството документи се регистрират във входящия регистър на дирекцията и се предават на Директора на БДЧР. Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

- Трите имена и адрес - за физически лица;
- Наименованието на организацията или юридическото лице, изписани на български език, седалището и последния посочен в съответния регистър адрес на управление и електронния адрес (ако има такъв);
- Предложения и сигнали, които въпреки че съдържат реквизитите по горните точки, не са подписани от автора или от негов законен представител.

Ако получения сигнал се отнася за нарушение, извършено преди повече от две години, същият се оставя без движение.

Настоящата харта не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на БДЧР да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.

Предложения, мнения и препоръки може да се представят устно, писмено по пощата, по факса, на официалната електронна поща на БДЧР и чрез попълване на анкетна карта на място. Също така на „Едно гише“ се намира и кутия за предложения, коментари, мнения, похвали и оплаквания с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните групи клиенти.

Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.



Удовлетвореността на клиентите е приоритетна задача за нас!