



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ ЧЕРНОМОРСКИ РАЙОН

ЗАПОВЕД

№... 96

гр. Варна, 23-06-2022 г.

На основание чл.5, ал.6, т. 3 от Правилника за дейността, организацията на работа и състав на Басейновите дирекции,

УТВЪРЖДАВАМ:

"Вътрешни правила за административното обслужване в Басейнова дирекция „Черноморски район“, съгласно Приложение № 1 към настоящата заповед.

С настоящата Заповед отменям Заповед №141/25.06.2018 г. на директора на БДЧР.

Настоящата заповед да се сведе до знанието на Директори на дирекции и Началници на отдели, които да запознаят със съдържанието ѝ всички служители на БДЧР, и до отговорните длъжностни лица за изпълнение.

Заповедта и "Вътрешни правила за административното обслужване в Басейнова дирекция „Черноморски район“ да се публикуват на сървъра в BD Varna/ADMINISTRATIVEN/VYTRESHNI PRAVILA BSBD.

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

инж. ЯВОР ДИМИТРОВ

Директор на Басейнова дирекция „Черноморски район“





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите

БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ЧЕРНОМОРСКИ РАЙОН“

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
към Заповед № 96 / 23-06-2022 Г.
на Директора на БДЧР

УТВЪРЖДАВАМ,
ДИРЕКТОР:

Инж. ЯВОР ДИМИТРОВ



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ЧЕРНОМОРСКИ РАЙОН“

Варна, 2022г.

БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ЧЕРНОМОРСКИ РАЙОН“
Вътрешни правила за административното обслужване

Раздел I

Общи разпоредби

Чл. 1. Тези правила уреждат организацията на административното обслужване в администрацията на Басейнова дирекция „Черноморски район“ (БДЧР).

Раздел II

Принципи на административното обслужване

Чл. 2. (1) Административното обслужване на БДЧР се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА), Административно-процесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване за гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. (доп. – ДВ, бр. 90 от 2021 г. Сравнение с предишната редакция, в сила от 1.04.2022 г.) осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой. Администрацията на БДЧР ежегодно изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Чл. 3. (1) Директорът на БДЧР осигурява възможност за повишаване на професионалната квалификация на служителите от звеното по административно обслужване (ЗАО) с цел подобряване на административното обслужване.

(2) В обучението на служителите от звеното за административно обслужване следва да се включи и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

Раздел III

Организация на административното обслужване

Чл. 4. (1) Центърът за административното обслужване (ЦАО) е част от общата администрация. Административното обслужване в БДЧР се осъществява от експерт и специалист в сътрудничество с експерта, сътрудник на директора. Административното обслужване в БДЧР се осигурява на едно място, в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп- фоаето на административната сграда на администрацията, на адрес: гр. Варна, ул. „Ал. Дякович“ № 33.

(2) Поставят се указателни табели за местонахождението на мястото, където се извършва административно обслужване.

(3) БДЧР има места на работа, различни от седалището на БДЧР - в гр. Бургас и гр. Шумен. В офис Бургас, на адрес ул. „Филип Кутев“13, също се приемат документи, в обособено за целта помещение в близост до входната врата на сградата.

(4) Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията се подават и приемат в сградите на БДЧР в гр. Варна и гр. Бургас.

(5) Осигурява се удобен и лесен достъп за хора с увреждания до ЦАО посредством изграждане на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях.