



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

ЗАПОВЕД

№ *РД-03-13/16.01*:2023г.

град Пловдив

На основание промяна в Наредбата за административното обслужване в ДВ. бр.27 от 2 Април 2021г., изм. и доп. ДВ. бр.90 от 29 Октомври 2021г., изм. ДВ. бр.47 от 24 Юни 2022г. и във връзка с направено предложение от Министерството на околната среда и водите да се разработят нови вътрешни правила за организацията на административното обслужване съответстващи на Наредбата за административното обслужване при предоставяне на административни услуги от БД ИБР

АКТУАЛИЗИРАМ:

Харта на клиента

Настоящата заповед да се връчи на директорите на дирекции, които да запознаят всички служители с актуализираната Харта на клиента

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

ВАСИЛ УЗУНОВ,
Директор на Басейнова дирек



БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ ИЗТОЧНОБЕЛОМОРСКИ РАЙОН

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)	
<ul style="list-style-type: none">Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО на Басейнова Дирекция „Източнoбеломорски район“: гр. Пловдив	<ul style="list-style-type: none">Спирки на обществен транспорт:<ol style="list-style-type: none">Автобусна линия №37Автобусна линия №17
<ul style="list-style-type: none">Паркиране	<ul style="list-style-type: none">„СИНЯ ЗОНА“<ul style="list-style-type: none">➢ бул. „Марица“➢ Платен паркинг в близост до ЦАО не е наличен;➢ Възможност за безплатно паркиране в близост до ЦАО - ул. „Жан Жорес“, на определените за това места
<ul style="list-style-type: none">Удобно работно време	от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване в работните дни
<ul style="list-style-type: none">Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">работното времегишетата за заявяване и получаване на документиинформация за услугитеГише с ПОС терминал
<ul style="list-style-type: none">За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">осигурен е адаптиран достъп до ЦАО, без ползване на стълби и асансьорнашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
<ul style="list-style-type: none">В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">столове, маси и пособия за попълване на документипитейна водавъзможност за ползване на санитарен възелбезплатен интернетПОС терминал

➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 необходимост ще окажат съдействие при попълване на документи и заявления
<ul style="list-style-type: none"> • Информация за услугите ни ще намерите: 	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, https://earbd.bg/indexdetails.php?menu_id=881, • на място в ЦАО: • на информационното табло • в секция Образци на заявление в интернет страницата
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • ще Ви информират за статуса на преписката
<ul style="list-style-type: none"> • Активен Facebook профил 	https://www.facebook.com
➤ Предимства на обслужването	
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Бързо обслужване 	<ul style="list-style-type: none"> • В рамките на 10-15 минути: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ще приемем Вашите документи ➤ ще Ви предоставим готовите документи
<ul style="list-style-type: none"> • Ще ви обслужим само на едно гише 	<ul style="list-style-type: none"> • В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> ➤ да посещавате повече от едно гише ➤ да посещавате два пъти едно и също гише
<ul style="list-style-type: none"> • Проверете статуса на Вашата услуга онлайн 	<ul style="list-style-type: none"> • На място в ЦАО • На телефон 032 60 47 33
<p>Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба.</p>	
➤ На място в ЦАО	
<ul style="list-style-type: none"> • Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Басейнова Дирекция

„Източнобеломорски район“	
▶ Пишете ни	
<ul style="list-style-type: none"> • Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор 	<ul style="list-style-type: none"> • На пощенски адрес • Град Пловдив 4004, ул. „Янко Сакъзов“ №35 • На електронни пощи: • bd_plovdiv@earbd.bg • bdibr_delovodstvo@abv.bg • Чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) https://edelivery.egov.bg/ • в обозначената кутия в ЦАО
▶ Обадете ни се	
<ul style="list-style-type: none"> • Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате 	<p>За връзка с:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ЦАО: 032 60 47 33 • Директора на Басейнова Дирекция ИБР – Васил Узунов 032 60 47 20 • Телефон за жалби и сигнали: 0885 166 044
▶ Информация за Вашата удовлетвореност	
<ul style="list-style-type: none"> • Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван 	<p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none"> • получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка • резултатите от измерването на удовлетвореността Ви • предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване
<p>Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!</p>	