



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
Министерство на околната среда и водите  
РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ – РУСЕ

---

към Заповед № 132/31.03.2022 г.  
на Директора на РИОСВ-Русе

Утвърждавам:  
инж. Цонка Христова  
Директор на РИОСВ-Русе



**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

но РИОСВ-Русе

март 2022 г.



## ХАРТА НА КЛИЕНТА



Хартата на клиента има за цел да подобри достъпа на гражданите и бизнеса до административните услуги, предоставяни от РИОСВ - Русе и да насърчи повишаване на качеството на обслужване.

Чрез Хартата ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване.

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	
<b>ЦАО се намира на партера в сградата на РИОСВ-Русе на адрес: гр. Русе, бул. „Придунавски“ № 20</b>	- най-близко разположените автобусни спирки са бул. „Цар Освободител“ – ЦБА (Градски хали) – бул. „Цар Фердинанд“ – Хотел „Рига“.
<b>Паркиране</b>	- безплатен паркинг ул. „Църковна независимост“ с 30 бр. паркоместа.
<b>Удобно работно време</b>	- от понеделник до петък: от 9:00 ч. до 17:30 ч., без прекъсване.
<b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</b>	- работното време; - гишетото за заявяване и получаване на документи; - информация за услугите.
<b>За клиенти със специфични потребности</b>	- осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез изградена подход на входа на инспекцията; - нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя в ЦАО.
<b>В ЦАО на Ваше разположение са:</b>	- приемна с места за сядане и пособия за попълване на документи; - питейна вода и възможност за ползване на тоалетна; - безплатен интернет.

## Добра информираност, бърза и лесна комуникация

<b>Нашите служители</b>	ще Ви се представят и ще Ви обслужат любезно, с уважение и търпение, с лично и равнопоставено отношение към всички потребители на административни услуги в РИОСВ - Русе, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения и др.; ще Ви изслушат и ще Ви отговорят в законовоустановените срокове и съгласно нашите стандарти за обслужване като използвате всеки един канал за достъп до информация - телефон, факс, електронна поща, форма за въпроси на нашия сайт на адрес: <a href="https://www.riosv-ruse.org/dialog/riosv-otgovarya">https://www.riosv-ruse.org/dialog/riosv-otgovarya</a> , пощенски оператори, анкети, предложения, жалби; ще Ви обслужат при спазване на конфиденциалност, независимо от Вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.
<b>Информация за услугите ни ще намерите:</b>	- в секция „Административно обслужване“ на Интернет страницата: <a href="https://www.riosv-ruse.org/administrativni-uslugi/protzeduri">https://www.riosv-ruse.org/administrativni-uslugi/protzeduri</a> . - на информационното табло до ЦАО; - на хартиен носител в ЦАО, в т.ч. образци и информация за услугите.
<b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от служителите в ЦАО и/или експертите, които:</b>	- ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; - ще Ви дадат точни разяснения и консултации преди и в самия процес на предоставяне на услуги; - ще Ви окажат помощ при попълване на необходимите документи.
<b>В ниво „Диалог“, секция „РИОСВ отговаря“ на нашата интернет страница</b>	можете да зададете въпрос на интернет страницата ни: <a href="https://www.riosv-ruse.org/dialog/riosv-otgovarya">https://www.riosv-ruse.org/dialog/riosv-otgovarya</a> . и ще Ви отговорим по е-поща.

## Предимства на обслужването

<b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Вашите запитвания от общ характер</b>	- за устни запитвания на място или по телефона - веднага, или не по късно от 10 минути; - за устни запитвания, за които е необходима от консултация с експерт: в рамките до 20 минути; - за писмени запитвания - до 3 работни дни.
<b>Бързо обслужване В рамките до 20 минути:</b>	- ще приемем Вашите документи; - ще Ви предоставим готовите документи.
<b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: - да посещавате повече от едно гише; - да посещавате два пъти едно и също гише.

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

## На място в ЦАО

<b>Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага – в рамките на престоя Ви в ЦАО</b>	- обърнете се към служителите ни в ЦАО; - поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерт.
	- при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административни, финансови и правни

дейности“.

### Пишете ни

**Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор  
Може да ги подадете:**

- по пощата и/или лицензирани пощенски оператори на адрес: гр. Русе 7000, бул. „Придунавски“ № 20;
- чрез пощенската кутия за мнения, предложения и сигнали, специално поставена във фоайето на сградата;
- чрез попълване на анкетната форма, поставена на пощенската кутия за мнения, предложения и сигнали във фоайето на сградата и публикувана на Интернет страницата на РИОС-Русе: <https://www.riosv-ruse.org/anketna-karta>

**На всички подадени жалби и оплаквания РИОСВ - Русе се произнася в законово регламентираните срокове.**

**На анонимно подадени жалби, сигнали, оплаквания не може да се отговори.**

### Обадете ни се

**Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате.  
Телефони за връзка:**

**Зелен телефон**

082/809 281

**ЦАО**

082/820 772 (вътр. 229)

**Директор на РИОСВ-Русе**

082/820 771

**Дирекция „Административни, финансови и правни дейности“ (АФПД)**

Директор на дирекция

-

Главен счетоводител - Човешки ресурси - 082/ 082/ 820 772, 774 (вътр. 405)

Деловодство

082/ 820 772, 774 (вътр. 229)

Информационен център

082/ 820 772, 774 (вътр. 311)

**Дирекция „Контрол на околната среда“**

Директор на дирекция – (КОС)

082/ 820 772, 774 (вътр. 313)

Отдел „Въздух, вредни физични фактори и води“

082/ 820 772, 774 (вътр. 307)

Отдел „Управление на отпадъците и опазване на почвите“ (УООП)

082/ 820 772, 774 (вътр. 230)

Отдел „Комплексно предотвратяване и контрол на замърсяването и опасни химични вещества“

082/ 820 772, 774 (вътр. 307)

**Дирекция „Превантивна дейност“ (ПД)**

082/ 820 772, 774 (вътр. 312)

Поддържан резерват „Сребърна“  
Административна сграда,  
с. Сребърна

0851/ 55 30

### Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на РИОСВ-Русе (<https://www.riosv-ruse.org/>) 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.

Ръководството на РИОСВ-Русе е ангажирано с подобряване качеството на административното обслужване и гарантиране прилагането на стандартите за обслужване.

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

Настоящата Харта на клиента е утвърдена със Заповед № 132/31.03.2022 г. на директора на РИОСВ - Русе.

Последно актуализирана: 31.03.2021 г.