



Приложение към Заповед № 115/14.05.2015 г.
на Изпълнителния директор на ИАОС

ХАРТА НА КЛИЕНТА

гр. София

Изпълнителна агенция по околна среда (ИАОС) е администрация към Министъра на околната среда и водите за осъществяване на ръководни, координиращи и информационни функции по отношение на контрола и опазването на околната среда в Република България. Тя е българската специализирана агенция, създадена за да извършва мониторинг на околната среда (събиране и обработка на данни, осигуряване и контрол на качеството), анализ и оценка на състоянието на околната среда, лабораторни анализи, участие в процедурите по издаване на разрешителни по комплексно предотвратяване и контрол на замърсяването и за търговия с емисии, както и разпространяване на екологична информация.

Уважаеми клиенти,

Ние предоставяме услуги в централата на Агенцията на адрес: гр. София - 1618, бул. "Цар Борис III" № 136 и в нейните 14 териториални звена на всички заинтересовани физически и юридически лица, имащи отношение към проблемите по опазването на околната среда. Стремехът ни е да предоставяме висококачествени административни услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин, като поставяме като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията на нашите служители. Хартата сама по себе си не е юридически документ и не създава юридически права и задължения - тя е едно обещание, което организацията декларира, че ще спазва. Основната ѝ цел е да помага на клиентите ни да разбират и защитават правата си, както и да изискват по-добро административно обслужване. Желанието на ръководството и служителите на Агенцията е Хартата на клиента да е жив и работещ документ, който периодично ще бъде прегледан и актуализиран.

Очаквани ползи от подобряване на административното обслужване:

1. Ползи за клиентите – подобрен достъп до предлаганите от ИАОС услуги, информираност за това откъде и как да получат дадена услуга, намаляване на личните разходи и време, ясни процедури за обслужване, съгласувани с клиента;
2. Ползи за администрацията – по-ефективна организация на работа, намаляване на разходите по административното обслужване и освобождаване на средства за други дейности, подобрен имидж на администрацията пред обществото, намаляване възможностите за корупция чрез пресичането на прекия контакт между искания услугата и извършващия услугата на експертно ниво.

При предоставянето на административни услуги ИАОС се ръководи от следните нормативни актове:

Административнопроцесуален кодекс; Закон за администрацията; Закон за държавния служител; Закон за защита на личните данни; Закон за опазване на околната среда; Закон за достъп до обществена информация; Наредба за административното обслужване. Както и от останалите специални закони и нормативни актове, свързани с дейността на администрацията и проблемите по опазване на околната среда.

Вие можете да се свържете с нас и да получите нужната Ви информация, както и да изразявате свободно Вашите мнения, предложения, коментари и похвали по следния начин:

1. Като ни посетите или ни пишете на адреса на Агенцията: гр. София - 1618, бул. "Цар Борис III" № 136, както и на посочените по-долу адреси на териториалните звена на ИАОС;
2. Като ни посетите на Интернет страницата на Агенцията на адрес: <http://eea.government.bg>
3. Като ни пишете на електронната поща на адрес: iaos@eea.government.bg;
4. Като изпратите писмо на факса на Агенцията: (+359 2) 955 90 15;
5. Като се обадите на служителите на Агенцията, отговарящи за административното обслужване на гражданите:

Име: Росица Стоилова

Длъжност: гл. специалист, отдел „Човешки ресурси и канцелария”;

Телефон: 02/955-94-05;

Електронен адрес: iaos@eea.government.bg

Име: Диана Гергинова

Длъжност: ст. специалист, отдел „Човешки ресурси и канцелария”;

Телефон: 02/955-94-05;

Електронен адрес: iaos@eea.government.bg

Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител по телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща. Подадените предложения и сигнали се регистрират. Когато е необходимо те да се подадат писмено или да отговарят на определени изисквания, на подателя се дават съответните разяснения.

За контакт с териториалните звена на ИАОС – отдели „Регионални лаборатории – Благоевград, Бургас, Варна, Велико Търново, Враца, Монтана, Пазарджик, Плевен, Пловдив, Русе, Стара Загора, Смолян, Хасково и Шумен”:

Град	Адрес/Електронен адрес	Лице за контакт и телефон
Благоевград – 2700	Ул. „Свобода” № 1; rl_blg@eea.government.bg	Сн. Димова, 073/ 885 157; 073/ 881 4030.
Бургас – 8001	Ул. “Перушица”, 67, п. к. 675 rl_burgas@eea.government.bg	Т. Михалев, 056/ 813 209; 056/830 619.
Варна – 9010	Ул. ”Ян Палах” № 4 rl_varna@eea.government.bg	Г. Узунова, 052/ 634 576; 052/ 634 586.
Враца – 3000	Ул. "Екзарх Йосиф" № 81 rl_vratza@eea.government.bg	Т.Игнатов , 092/666 632; 062/ 666 631.
Велико Търново - 5002	Ул. "Н. Габровски" № 68 rl_vt@eea.government.bg	Кр. Стефанова, 062/601 737.
Монтана - 3400	Ул. "Юлиус Ирасек" № 4, п.к. 240;	Ани Кръстева, 096/

	rl_montana@eea.government.bg	300 962; 096/ 300 602.
Пазарджик - 4400	Ул. "Гурко" № 3, п.к. 197 rl_pz@eea.government.bg	З.Грозданова , 034/ 443 141.
Плевен – 5800	Кв. „Сторгозия”, сграда на метрология и стандартизация, ет. 5, п.к. 1151 rl_pleven@eea.government.bg	Б. Йончева , 064/ 851 225; 064/ 851 748.
Пловдив - 4002	Ул. "Перушица" № 1, п.к. 10-I rl_plovdiv@eea.government.bg	Ст. Чокова, 032/ 642 723, 032/ 643 244.
Русе - 7000	Ул. "Придунавски булевард" № 20, п.к. 279, rl_ruse@eea.government.bg	Р. Ташкова, 082/ 820 769; 082/822 887.
Смолян - 4700	Ул. "Дичо Петров" № 16, п.к. 197 rl_smolyan@eea.government.bg	М. Кацарова , 0301/601 25; 0301/ 651 22.
Стара Загора - 6000	Ул. "Стара планина" № 2, п.к. 143 rl_sz@eea.government.bg	Г. Михайлова, 042/620 284.
Хасково - 6300	Ул. "Добруджа" № 14, ет. 1, п.к. 156 rl_haskovo@eea.government.bg	Д. Диневска, 038/ 664 614; 038/ 665 630.
Шумен - 9700	Ул. "Съединение" № 71, ет. 4, п.к. 1016 rl_shumen@eea.government.bg	Н. Михайлова, 054/ 549 96; 054/800 602.

Работно време на Агенцията и Регионалните лаборатории: всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа; обедната почивка на служителите е 30 минути и се ползва в интервала от 12.00 до 14,00 часа.

Приемането на заявления на гражданите се извършва без прекъсване в рамките на работния ден. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време (чл. 10, ал. 4 от Наредбата за административното обслужване).

Основни услуги предоставяни от ИАОС:

Административна услуга	Срокове	Законово основание
Анализирани по всички компоненти на околната среда, включени в Националната система за мониторинг на околната среда.	Законоустановените, свързани със съответната процедура.	Закон за опазване на околната среда и останалите нормативни актове, свързани с прилагането му. Образец на възлагателно писмо можете да изтеглите оттук .
Предоставяне на информация по реда на Закона за достъп до обществена информация, въз основа на устни запитвания или писмени заявления.	Подадените писмени заявления се разглеждат в срок до 14 дни от датата на регистрирането им.	Закон за достъп до обществена информация. Образец на писмено заявление за достъп до обществена информация можете да изтеглите оттук . Образец на протокол за устно запитване за достъп до обществена информация может да изтеглите оттук .

Издаване, преразглеждане, изменение и актуализиране на комплексно разрешително за изграждане и експлоатация на нови и експлоатация на действащи инсталации и съоръжения	Законоустановените, свързани със съответната процедура	Закон за опазване на околната среда и Наредбата за условията и реда за издаване на комплексни разрешителни
Издаване и преразглеждане, изменение, актуализиране и отмяна на разрешително за емисии на парникови газове	Законоустановените, свързани със съответната процедура	Закон за опазване на околната среда и Наредбата за условията и реда за издаване на комплексни разрешителни
Одобряване, преразглеждане и актуализиране на плановете за мониторинг на годишните емисии и данните за тонкилометрите на операторите на въздухоплавателни средства	Законоустановените, свързани със съответната процедура	Закон за опазване на околната среда, Директива 2008/101/ЕО от 19.11.2008 г. за изменение на Директива 2003/87/ЕО с цел включване на авиационните дейности в схемата за търговия с квоти за емисии на парникови газове
Откриване на сметки в Националния регистър за отчитане на издаването, притежаването, предаването, прехвърлянето и отмяната на квоти за емисии на парникови газове на оператори на инсталации с издадено Разрешително за емисии на парникови газове, на физически и/или юридически лица и регистриране на верификационни органи	Законоустановените, свързани със съответната процедура	Закон за опазване на околната среда и Наредба за реда и начина на функциониране на Националния регистър за отчитане на издаването, притежаването, предаването, прехвърлянето и отмяната на квоти за емисии на парникови газове и Регламент 2216/2004 на Европейската комисия
Регистриране на верификационни органи на Националния регистър за отчитане на издаването, притежаването, предаването, прехвърлянето и отмяната на квоти за емисии на парникови газове	Законоустановените, свързани със съответната процедура	Закон за опазване на околната среда и Наредба за реда и начина на функциониране на Националния регистър за отчитане на издаването, притежаването, предаването, прехвърлянето и отмяната на квоти за емисии на парникови газове и Регламент 2216/2004 на Европейската комисия
Прехвърлянето на квоти от	Законоустановените,	Закон за опазване на

една сметка в друга, предаване и отмяна на квоти в Националния регистър за отчитане на издаването, притежаването, предаването, прехвърлянето и отмяната на квоти на емисии на парникови газове	свързани със съответната процедура	околната среда и Наредба за реда и начина на функциониране на Националния регистър за отчитане на издаването, притежаването, предаването, прехвърлянето и отмяната на квоти за емисии на парникови газове и Регламент 2216/2004 на Европейската комисия
Извършване вземане на проби и измерване/изпитване на проби от компоненти и фактори на околната среда и генетично модифицирани организми (ГМО) в околната среда	Законоустановените, свързани със съответната процедура	Закон за генетично модифицирани организми, Наредба за работа с генетично модифицирани организми в контролирани условия, Наредба за освобождаване на генетично модифицирани организми в околната среда и пускането им на пазара, Инструкция за организацията и реда за извършване на контрол от структурите на Министерство на околната среда и водите върху работата с генетично модифицирани организми в контролирани условия и освобождаването им в околната среда
Предоставяне на информация за състоянието и опазването на околната среда в Република България.	Ежедневни, тримесечни и годишни бюлетини с информация по компоненти (води, почви и т.н.) за състоянието и опазването на околната среда в Република България.	Закон за опазване на околната среда и останалите нормативни актове, свързани с прилагането му.
Предоставяне на информация за качеството на атмосферния въздух от Националната автоматизирана система за контрол качеството на атмосферния въздух.	Ежедневни, тримесечни и годишни бюлетини с информация за качеството на атмосферния въздух в Република България.	Закон за опазване на околната среда и останалите нормативни актове, свързани с прилагането му.
Предоставяне на информация за радиационния гама-фон от Националната	Ежедневни, тримесечни и годишни бюлетини за радиационния гама-фон в Република България.	Закон за опазване на околната среда и останалите нормативни актове, свързани с

автоматизирана система за непрекъснат контрол на радиационния гама-фон в страната.		прилагането му.
Поддържане и осъществяване на функциите на Националния регистър за отчитане на издаването, притежаването, предаването, прехвърлянето и отмяната на квоти за емисии на парникови газове.	Срокът за издаване на разрешителното за емисии на парникови газове е 6 месеца от датата на получаване на заявлението.	Закон за опазване на околната среда и останалите нормативни актове, свързани с прилагането му.

Собствени цели и стандарти на административно обслужване:

Декларираме, че в своята дейност ще се съобразяваме в пълна степен с приетите от Правителството на Република България стратегически принципи при предоставянето на административни услуги, залегнали във вътрешните правила на административно обслужване от служителите на Агенцията.

1. Отношение към потребителите.	<p>а) ние предоставяме еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социалното положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;</p> <p>б) ангажираме се клиентите ни да получат вежливо отношение, с необходимото уважение, при зачитане на личното им достойнство;</p> <p>в) ще спазваме конфиденциалност относно личната информация на потребителите на административни услуги, предоставяни от Агенцията;</p> <p>г) очакваме от потребителите на услуги в ИАОС, съответното коректно отношение и уважение към нашите служители, да ни предоставят пълна и точна информация в необходимия срок, като така те ще ни подпомогнат за навременното извършване на желаната услуга.</p>
2. Информация за клиента.	<p>а) ангажираме се да предоставяме ясна, лесноразбираема и пълна информация на потребителите. Съзнаваме задължението си желаната информация да бъде не само бърза, но и вярна, точна и изчерпателна;</p> <p>б) поемаме задължението да предоставим различни канали за достъп до търсената информация, а именно: информационни табла, брошури, Интернет-страница на Агенцията, посочване на име, длъжност, телефон и електронен адрес на служителите, отговарящи за административното обслужване.</p>
3. Комуникация с клиента.	<p>а) ангажираме се да предоставяме ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите от компетентни служители за процеса на предоставяне на услуги по начин,</p>

	<p>удовлетворяващ техните потребности;</p> <p>б) да предоставяме лесноразбираеми и изчерпателни устни или писмени отговори на запитвания от страна на нашите клиенти;</p> <p>в) поемаме задължението, ако искането на потребителите ни не е от компетенцията на ИАОС, те да бъдат насочени към съответната институция;</p> <p>г) да разглеждаме всяка получена жалба, предложение или похвала в предвидените срокове и да уведомяваме клиентите си за взетите решения и предприетите действия по тях.</p>
4. Спазване на срокове.	<p>а) поемаме задължението да предоставим на нашите клиенти нужната информация и консултации още при първия контакт с администрацията, независимо от канала на достъп;</p> <p>б) приемането и потвърждаването на телефонни обаждания, писмени запитвания, жалби, молби или похвали ще бъде извършвано веднага от съответния служител на Агенцията, а отговор по тях ще бъде предоставен на клиента в 20 (двадесет) дневен срок от приемането (този срок не се прилага, ако в специален закон е предвиден друг такъв);</p> <p>в) задължаваме се да уведомяваме своевременно клиентите си - ако срокът се налага да бъде удължен - за причините и крайната дата, до която ще получат отговор на своите въпроси.</p>
5. Механизъм за обратна връзка от клиента.	<p>а) поемаме задължение да използваме различни механизми за обратна връзка от клиента като: книга за мнения, бланки за предложения, похвали и оплаквания, рубрика на Интернет-страницата на Агенцията, с цел да бъдат взети под внимание актуалните потребности на различните групи клиенти;</p> <p>б) ангажираме се да анализираме получената информация, да отчитаме резултатите, както и да уведомим клиентите си за тях, използвайки различни канали за достъп.</p>
6. Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали.	<p>а) Потребителите на административните услуги, предоставяни от ИАОС, имат възможност да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали относно качеството на административното обслужване или конкретен служител по следните начини:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в деловодството на ИАОС на адрес: гр. София, 1618, бул. "Цар Борис III" No 136, ет.1, стая 101 или по пощата на същия адрес; - в териториалните звена на Агенцията на горепосочените адреси; - чрез обаждане на телефон: (02) 955 94 05, (02) 940 64 95; - чрез пощенската кутия за сигнали и предложения, специално поставена във фоайето на сградата на ИАОС; - чрез попълване на анкетна форма в Интернет

	<p>страницата на Агенцията на адрес: http://eea.government.bg</p> <p>б) На всички подадени жалби, оплаквания и сигнали ИАОС се произнася в законово регламентирани срокове. Анонимно подадени жалби, оплаквания и сигнали ще бъдат взети под внимание от ръководството, без да бъде даден отговор по тях.</p> <p>в) Информация за движението на Вашата преписка можете да получите лесно и бързо в деловодството на Агенцията, като съобщите входящия номер, под който е постъпило Вашето искане.</p> <p>г) При оплаквания относно незаконни или пораздащи съмнение за корупция действия, както и бездействия на служители, моля да ни информирате, като се обърнете лично или чрез писмо към изпълнителния директор или главния секретар на Агенцията, които ще извършат необходимата проверка и ще Ви уведомят възможно най-бързо на оставения от Вас адрес и телефон.</p>
7. Отговорност и отчетност.	<p>а) ангажираме се Агенцията да изпълнява поетите задължения в процеса на предоставяне на административни услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване;</p> <p>б) декларираме, че ръководството на ИАОС се е ангажирало с подобряване на административното обслужване, квалификацията на своите служители и изпълнението на посочените стандарти за постигане на нашата цел - удовлетворяване високите изисквания на клиентите ни, като потребители на качествени административни услуги;</p> <p>в) ангажираме се да анализираме и публикуваме оценката за удовлетвореността на клиентите си на всеки 6 (шест) месеца. Поемаме своята отговорност за работата на администрацията според приетите стандарти.</p>

Хартата е утвърдена от Изпълнителния директор на Агенцията със Заповед № 41/03.04.2006 г. и е публикувана на Интернет страницата на ИАОС на адрес <http://eea.government.bg>, изменена и допълнена със Заповед № 110/15.08.2007 г., Заповед № 102/07.10.2008 г., Заповед № 151 /22.06.2010г. и Заповед № 115/14.05. 2015 г. на Изпълнителния директор на ИАОС.

Настоящата Харта може да бъде получена на хартиен носител на посочения адрес на ИАОС, етаж 1, стая 101, както и във всяко едно от териториалните ни звена.

Чуждите граждани, които не владеят български език, ще бъдат информирани на английски език за реда на предоставяне на административни услуги от ИАОС.

Хартата на клиента се издава на основание чл. 21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, във връзка с чл. 35, ал. 1, т. 4 и § 1, т. 17 от Преходните и Заключителни разпоредби на Системата за финансово управление и контрол в ИАОС.