



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Басейнова дирекция „Дунавски район“



Утвърждавам:

ЦВЕТОМИРА ХРИСТОВА

Директор на Басейнова дирекция „Дунавски район“



ХАРТА НА КЛИЕНТА В
БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ДУНАВСКИ РАЙОН“

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване БДР Ви гарантират:

✓ Стандарти обслужване	за	• 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.)
---------------------------	----	--

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

✓ Лесен достъп	с	• Центърът за административно обслужване се намира в
----------------	---	--



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60

тел.: +359 64 88 51 00

e-mail: dunavbd@bddr.bg, web: www.bd-dunav.bg



обществен транспорт до ЦАО	сградата на БДДР в град Плевен, ул. „Чаталджа“ №60, ет. 1; В близост до сградата на БДДР се намират следните спирки на обществения транспорт в град Плевен – спирка „Христо Ботев 3“ на тролеи №№5,8 и 9, спирка „ВиК – на тролеи №3 и 7, спирка Автоцентър 3 - ул. "Ильо в-да" на тролей №33
✓ Паркиране	Пред сградата на БДДР има безплатен паркинг.
✓ Удобно работно време	- 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 17.30 ч., но не повече от два часа.
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	- Работното време; - Гишетата за заявяване и получаване на документи; - Информация за услугите.
✓ За клиенти със специфични потребности:	- Осигурен е адаптиран достъп до сградата на БДДР чрез рампа за хора със специфични потребности; - Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	- Столове, маси и пособия за попълване на документи; - Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна; - Безплатен интернет.
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	- 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; - Спазване на конфиденциалност.

✓ Информация за услугите ни ще намерите: ✓	• Поддържа актуална информация в раздел „Административно обслужване“ на интернет страницата на БДДР www.bd-dunav.bg. • На място в ЦАО: – на информационно табло – на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	• Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: – ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; – ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.
✓ В секция „Актуални дейности“ на нашата интернет страница	• Ще намерите подробна информация по най-често задаваните въпроси във връзка с административното обслужване на гражданите; • Чрез „Формата за обратна връзка“ на интернет страницата на дирекцията можете да зададете въпрос, на който своевременно ще Ви бъде отговорено.

Предимства на обслужването

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	• За устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути; • За писмени запитвания – съгласно нормативно определения срок за предоставяне на съответната административна услуга.
✓ Бързо обслужване	• В рамките на 20 минути: – ще приемем Вашите документи – ще Ви предоставим готовите документи
✓ Ще Ви обслужим само на едно гише	• 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.

За контакти с Басейнова дирекция „Дунавски район“:

Адрес:	Град Плевен, улица „Чаталджа“ №60
Приемно време на директор на БДДР	Всеки работен ден
Интернет страница:	www.bd-dunav.bg
Електронна поща:	dunavbd@bDDR.bg
Лице за контакти за обслужване на клиенти:	Михаела Илиева, Цветелина Спасова, Зорница Аврамова, дирекция „АФПД“
Тел.:	064 885 107, 064 885 -108, 359 882 553 259
Зелен телефон:	064 885100 0886 330485



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60
тел.: +359 64 88 51 00
e-mail: dunavbd@bDDR.bg, web: www.bd-dunav.bg

