



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Басейнова дирекция „Дунавски район“



Утвърждавам

**ИНЖ. ПЕТЪР ДИМИТРОВ**

Директор на Басейнова дирекция „Дунавски район“



## ХАРТА НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ НА ОБСЛУЖВАНЕ В БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ДУНАВСКИ РАЙОН“

*Основната цел* на Хартата на клиента е подобряване на административното обслужване, в това число и на комплексното административно обслужване

Този документ не е закон или наредба, той не създава права или задължения. Неговото предназначение е да помогне на клиентите да се запознаят с функциите, които изпълнява Басейнова дирекция „Дунавския район“ (БДДР), видовете услуги, които се извършват, да им разясни накратко основните права, които различни закони им предоставят, без да претендира за изчерпателност, да ги насочи към пътя, по който биха могли да защитят тези права, както и да заложи съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване. За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, становище или препоръка.

*При предоставянето на административни услуги служителите на Басейнова дирекция „Дунавски район“ се ръководят от следните принципи:*

1. Равнопоставено, честно и любезно отношение към всички потребители.
2. Открито общуване с клиентите и осигуряване на пълна информация по поставените въпроси.
3. Осъществяване на контакти с всички заинтересовани страни и непрекъснато усъвършенстване на административното обслужване.
4. Въвеждане на механизми за обратна връзка с клиента и извличане на поуки от направените коментари.
5. Насърчаване достъпа на услуги чрез различни канали.
6. Предоставяне на комплексни услуги чрез съвместна работа с всички заинтересовани страни.
7. Непрекъснато подобряване на стандартите за обслужване и публикуване на резултатите от дейността според тези стандарти.
8. Измерване, анализ и публикуване на оценките за удовлетвореността на клиентите от административното обслужване.

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

5800 гр. Плевен, ул. „Чатаалджа“ №60  
тел.: +359 64 88 51 00, факс: +359 64 80 33 42  
e-mail: [dunavbd@bddr.org](mailto:dunavbd@bddr.org), web: [www.bd-dunav.org](http://www.bd-dunav.org)



За контакти с Басейнова дирекция „Дунавски район“

Адрес:	Град Плевен, улица „Чаталджа“ №60
Директор:	Петър Величков Димитров
Приемно време на директор на БДДР	Всеки работен ден, след предварително записване на телефон: 064 885-100
Интернет страница:	<a href="http://www.bd-dunav.org">www.bd-dunav.org</a>
Електронна поща:	<a href="mailto:dunavbd@bDDR.org">dunavbd@bDDR.org</a>
Лице за контакти за обслужване на клиенти:	Цветелина Спасова и Зорница Аврамова, дирекция „АФПД“
Тел.:	064 885 107 и 064 885 -108
Факс:	064 803 342
Зелен телефон:	359 64 885100 0886 330485

Изнесени работни места

<b>Изнесено работно място – Велико Търново</b> гр. Велико Търново ул. „Пейо Яворов“ № 30, ет. 2 тел/факс: 062 601408	<b>Изнесено работно място – Враца</b> гр. Враца ул. „Мито Цветков“ № 2, ет. 5 тел/факс: 092 623472
<b>Изнесено работно място – Русе</b> гр. Русе ул. „Придунавски булевард“ № 20, ет. 2 тел/факс: 082 826370	<b>Изнесено работно място – София</b> гр. София бул. „Лавеле“ №16, ет. 3 факс: 02 9733408 тел: 02 9702070

*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.*

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**

5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60  
тел.: +359 64 88 51 00, факс: +359 64 80 33 42  
e-mail: [dunavbd@bDDR.org](mailto:dunavbd@bDDR.org), web: [www.bd-dunav.org](http://www.bd-dunav.org)

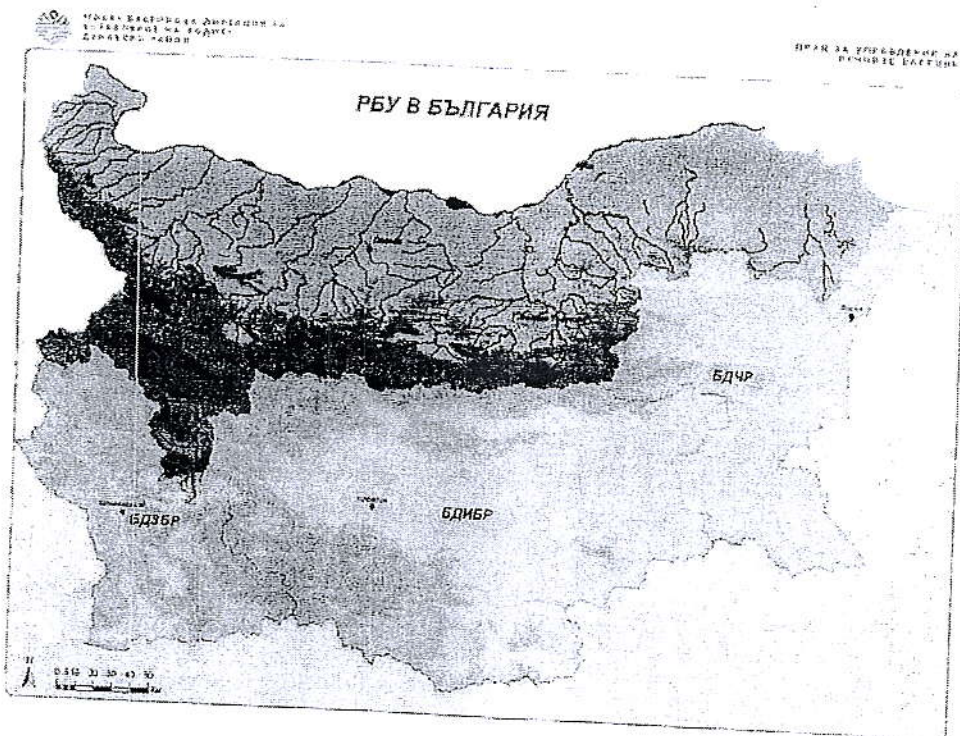


## История на БДДР:

Басейнова Дирекция „Дунавски район“ е създадена със заповед на Министъра на околната среда и водите от 2002 год., в съответствие с изискване на Директива 60/2000 на Европейския съюз и националното законодателство. Дирекцията е териториална структура на Министерството на околната среда и водите. Дейността ѝ е свързана с устойчивото и интегрирано управление на водните ресурси с цел постигането на добър екологичен статус на водите в Дунавския речен басейн.

Дунавският район за басейново управление с център гр. Плевен включва водосборните области на реките Искър, Ерма, Нишава, Огоста и западно от Огоста, Вит, Осъм, Янтра, Русенски Лом и Дунавски Добруджански реки. Като административно-териториален обхват дейността на Басейнова дирекция Дунавски район покрива 18 области на България (София, Плевен, Ловеч, Русе, Силистра, В. Търново, Враца, Монтана, Видин, Разград, Добрич, Шумен и други) и 126 общини. Общата площ, която обхваща дирекцията, е 47 235 кв. км. или 42,5% от територията на страната. Предвид голямата територия на Дунавския речен басейн и с цел изграждане на добре организирана и гъвкава структура, към БДУВДР са създадени изнесени работни места в градовете Велико Търново, Враца, Русе и София.

Басейнова дирекция „Дунавски район“ извършва планиращи, контролни, информационни функции, както и стопанисване на водите, изключителна държавна собственост.



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60  
тел.: +359 64 88 51 00, факс: +359 64 80 33 42  
e-mail: [dunavbd@bddr.org](mailto:dunavbd@bddr.org), web: [www.bd-dunav.org](http://www.bd-dunav.org)





Административни услуги:

№ по ред	СУНАУ - УНИФИЦИРАНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, УТВЪРДЕНИ ОТ МОСВ
1.	Поддържане на регистрите на издадените разрешителни от басейнови дирекции
2.	Издаване на становища по проекти, кандидатстващи за средства от Предприятието за управление на дейностите по опазване на околната среда
3.	Издаване на разрешително за ползване на воден обект за аквакултури и свързаните с тях дейности
4.	Издаване на разрешително за ползване на воден обект за изкуствено подхранване на подземни води
5.	Одобряване на проект за консервация и ликвидация на водовземни съоръжения за подземни води
6.	Издаване на разрешително за поддържане проводимостта на некоригирани речни корита
7.	Издаване на разрешително за ползване на воден обект за реинжектиране или инжектиране на води в подземни води
8.	Издаване на становища по проекти, свързани с използване на води и водни обекти, кандидатстващи за финансиране по различни проекти
9.	Издаване на разрешително за водовземане от повърхностни води
10.	Издаване на становища за инвестиционни намерения за обекти граничещи с водни обекти публична държавна собственост
11.	Издаване на разрешително за ползване на воден обект за заустване на отпадъчни води в повърхностни води
12.	Издаване на разрешително за ползване на воден обект за изземване на наносни отложения от повърхностни водни обекти
13.	Издаване на разрешително за ползване на воден обект с цел изграждане на нови, реконструкция или модернизация на съществуващи системи и съоръжения
14.	Издаване на разрешително за водовземане от подземни води
15.	Издаване на становища за изменение на устройствени планове на населени места
16.	Издаване на становища за допустимост на инвестиционни намерения за съответствието им с Плана за управление на речния басейн и Плана за управление на риска от наводнения
17.	Изготвяне на справка - ползване на данни от специализираните водностопански карти и регистри
18.	Определяне на санитарно-охранителни зони около съоръжения за питейно-битово водоснабдяване
19.	Издаване на становища, придружено със скица за ползване на воден обект (вътрешни морски води и/или териториално море)
20.	Издаване на удостоверение за регистрация на водовземните съоръжения за подземни води
21.	Издаване на становища за обхват и съдържание на Доклад за оценка на въздействието върху околната среда и Доклад за екологична оценка
22.	Издаване на разрешително за водовземане от минерална вода
23.	Издаване на решение за изменение на разрешително за водовземане и/или ползване на воден обект
24.	Издаване на решение за прекратяване действието на издадено разрешително за

## ХАРТА НА КЛИЕНТА



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60  
 тел.: +359 64 88 51 00, факс: +359 64 80 33 42  
 e-mail: [dunavbd@bddr.org](mailto:dunavbd@bddr.org), web: [www.bd-dunav.org](http://www.bd-dunav.org)





№ по ред	СУНАУ - УНИФИЦИРАНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, УТВЪРДЕНИ ОТ МОСВ
	водовземане и/или ползване на воден обект
25.	Издаване на решение за продължаване срока на действие на разрешително за водовземане и/или ползване на воден обект

*По-подробна информация относно правното основание, необходимите документи, такси и срокове за изпълнение на административните услуги, може да получите на посочените телефони за контакти и в Деловодство на БДДР.*

#### Стандарти за обслужване:

- 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.)

#### Срокове за отговор и съобщаване:

Ние се ангажираме да отговорим максимално бързо и ясно на всички Ваши запитвания, направени по телефон, факс или по електронна поща, както и да сведем до минимум Вашите лични разходи и време за получаване на услугата:

- ✓ **Веднага** – при възможност;
- ✓ **В срок до 7-работни дни** – по постъпили запитвания, жалби и сигнали;
- ✓ **В 14-дневен срок** – при молба за издаване на становище и искане за достъп до обществена информация;
- ✓ По постъпили заявления за издаване, изменение и продължаване срока на разрешително – **съгласно сроковете, посочени изрично в Закона за водите;**

## ХАРТА НА КЛИЕНТА



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60  
 тел.: +359 64 88 51 00, факс: +359 64 80 33 42  
 e-mail: [dunavbd@bddr.org](mailto:dunavbd@bddr.org), web: [www.bd-dunav.org](http://www.bd-dunav.org)



### Комуникация с клиента:

- 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;

### Очакваме от Вас:

- Да се отнасяте с учтиво и с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- Да ни предоставяте пълна и точна информация, необходима за изпълнението на исканата от Вас услуга;
- Да ни предоставяте допълнителна информация ако се наложи в рамките на указания срок;
- Да ни уведомявате за настъпили промени в обстоятелствата;
- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за подобряване качеството на обслужване, чрез нашите средства за обратна връзка (пощенска кутия, анкетна карта)

### Получаване на информация за движението на преписката:

- Срещу представен документ за самоличност или надлежно заверено пълномощно единствено чрез служителят на дирекцията, обслужващ на принципа „Едно гише“;
- По телефон след предоставяне на входящ номер на преписката;

### Вместо заключителни разпоредби:

Ние се ангажираме да отговорим максимално бързо и ясно на Вашите запитвания, получени чрез всички канали за достъп до желаната от Вас информация и да съблюдаваме за Вашите права, посочени в цитираните документи. За постигането на добри резултати очакваме от Вас да спазвате възложените Ви с тях задължения.

Насърчаваме съвместната работа с гражданите и други заинтересовани лица и институции.

Настоящата харта не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на БДДР да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.

Настоящата харта е отворена за изменения и допълнения, съобразена с Вашите нужди и изисквания

## ХАРТА НА КЛИЕНТА

5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60  
тел.: +359 64 88 51 00, факс: +359 64 80 33 42  
e-mail: [dunavbd@bDDR.org](mailto:dunavbd@bDDR.org), web: [www.bd-dunav.org](http://www.bd-dunav.org)

