

II. ВЪТРЕШНИ ПРИНЦИПИ И СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ

1. Отношение към клиента	<p>1. Ние се ангажираме да предоставяме еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.</p> <p>2. Ние се ангажираме потребителите да бъдат приети и изслушани веднага от нашия служител за административно обслужване на едно гише, ет.1 на ул. "Стара планина" №2.</p> <p>3. Ние се ангажираме на потребителите да бъде отговорено в законово установените срокове съгласно нашите стандарти за обслужване като се използва всеки един канал за достъп до информация - телефон, факс, e-mail, анкети, предложения или жалби.</p> <p>4. Ние се ангажираме да се обръщаме с внимание към исканията на потребителите и да решаваме поставените от Вас въпроси.</p> <p>5. Ние се ангажираме при заявено желание от потребителите да спазваме конфиденциалност относно направените запитвания и жалби, независимо от тяхното социалното положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.</p>
2. Информация за клиента	<p>1. Ние се ангажираме да предоставяме ясна, лесноразбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ потребителските искания.</p> <p>2. Ние се ангажираме да осигуряваме и да предоставяме необходимата информация чрез различните канали за достъп, с които разполагаме - информационни табла, брошури, Интернет - страница, семинари и др.</p> <p>3. Ние се ангажираме да използваме процеси на обслужване, които да улесняват процедурите за осъществяване на услугите.</p>
3. Комуникация с клиента	<p>1. Ние се ангажираме потребителите на услуги да получават точни разяснения и консултации преди и в самия процес на предоставяне на услуги по начин, който да ги удовлетворява.</p> <p>2. Ние се ангажираме да предоставяме лесноразбираеми отговори на устни запитвания.</p> <p>3. Ние се ангажираме когато искането на потребителите не е от компетенцията на РИОСВ да ги насочваме към съответната институция.</p> <p>4. Ние се ангажираме да предприемаме всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително и на тези в неравностойно положение.</p> <p>5. Ние се ангажираме да разглеждаме получените жалби, предложения и анкети, като уведомяваме потребителите за взетите решения и предприетите действия по тях.</p>
4. Изграждане на партньорски взаимоотношения	<p>Ние очакваме от потребителите на административни услуги в РИОСВ:</p> <p>1. Учтиво и с уважение да се отнасят към служителите от информационния офис по въпросите на административното обслужване.</p> <p>2. Да бъдат любезни към останалите клиенти и служители на инспекцията в информационния ни офис.</p> <p>3. Да ни предоставят пълна и точна информация в сроковете, които са им поставени, като по този начин подпомагат навременното извършване на административната услуга.</p> <p>4. В случай, че не са удовлетворени и при предоставяне на административни услуги са обслужени некачествено, потребителите имат възможност да подадат оплакване и да дадат предложения за усъвършенстване.</p>

<p>5. Спазване на срокове</p>	<p>1. Ние се ангажираме да предоставяме на потребителя необходимата информация още при първия контакт с нашата администрацията, независимо от използвания канал за достъп.</p> <p>2. Ние се ангажираме да отговаряме на телефонни обаждания, писмени запитвания и жалби отзивчиво и в законово определените за това срокове</p> <p>3. Ние се ангажираме да уведомяваме потребителя когато се налага срокът на извършването на услугата да бъде удължен, както и да го уведомим за причините на удължаването на срока, а също и за приблизителния краен срок, в който той ще получи отговор.</p>
<p>6. Механизми за обратната връзка от клиента</p>	<p>1. Ние се ангажираме да използваме различни механизми за обратна връзка от страна на потребителя по отношение на административното обслужване: анкети за коментари и предложения, кутия за жалби, сигнали и предложения на гражданите.</p> <p>2. Ние се ангажираме да прилагаме различните механизми за обратна връзка за да анализираме получената информация, да определим и оповестим решенията за бъдещите действия, произтекли от тях.</p> <p>3. Ние се ангажираме да предприемем съответните действия в резултат на получената обратна връзка от потребителите с конкретни предложения за подобряване на работата като уведомим за това потребителите, използвайки различни канали за достъп.</p>
<p>7. Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания и предложения</p>	<p>Потребителите на административните услуги, предоставяни от РИОСВ, имат възможност да попълнят анкетна форма, да подадат жалби, сигнали, оплаквания и предложения относно качеството на административното обслужване по следните начини:</p> <p>1. В деловодството на РИОСВ на адрес: ул. "Стара планина" №2, ет.1 и по пощата на същия адрес;</p> <p>2. В електронната поща на РИОСВ: <i>office@stz.riew.e-gov.bg</i></p> <p>3. Чрез пощенската кутия за сигнали и предложения, специално поставена на входа на РИОСВ - ул. "Стара планина" №2.</p> <p>По всички подадени жалби, оплаквания и др. РИОСВ се произнася в законово регламентираните срокове, съгласно АПК. На анонимно подадените жалби, сигнали, оплаквания не може да се отговори.</p>
<p>8. Отговорност и отчетност</p>	<p>1. Ние поемаме отговорност за предоставените административни услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване.</p> <p>2. Ние декларираме, че ръководството на РИОСВ се е ангажирало с подобряването на административното обслужване и изпълнение на стандартите за обслужване.</p>