



# РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите-Стара Загора

## ЗАПОВЕД

№ РД-08-81/ 15.05.2023 г.

На основание чл.6 ал.1 т.1 от ПУДРИОСВ

## УТВЪРЖДАВАМ

Процедура за работа с жалби и сигнали за нарушаване на екологичното законодателство, постъпили в РИОСВ-Стара Загора.

Настоящата процедура се прилага от всички служители.

Заповедта да се сведе до знанието на всички заинтересовани лица за сведение и изпълнение.

**ДИАНА ИСКРЕВА-ИДИГО**  
Директор на РИОСВ-Стара Загора



УТВЪРЖДАВАМ:  
ДИРЕКТОР:

  
(Диана Искрева-Идиго)



## ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТА С ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ЗА НАРУШАВАНЕ НА ЗАКОНОДАТЕЛСТВОТО ОТНАСЯЩО СЕ ДО ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ, ПОСТЪПИЛИ В РИОСВ - СТАРА ЗАГОРА

**ЦЕЛ:** Процедурата има за цел да регламентира реда и начина за приемане, регистриране, извършване на проверка, констатиране има ли нарушения на законодателството отнасящо се до околната среда и водите, предприемане на мерки в случай на доказани такива и отговор до подателя на жалба или сигнал. Настоящата процедура регламентира отговорностите и задълженията на служителите на РИОСВ - Стара Загора, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки и отговор до подателя на жалба или сигнал.

**ОБХВАТ:** Настоящата процедура обхваща жалби и сигнали за нарушаване на законодателството отнасящо се до околната среда и водите, постъпили в РИОСВ - Стара Загора.

**ПОЗОВАВАНЕ:** Действаща нормативна уредба:

- Закон за опазване на околната среда,
- Закон за чистотата на атмосферния въздух,
- Закон за водите,
- Закон за биологичното разнообразие,
- Закон за защитените територии,
- Закон за управление на отпадъците,
- Закон за почвите,
- Закон за защита от вредното въздействие на химични вещества и смеси,
- Закон за лечебните растения,
- Административно-процесуален кодекс,
- Правилник за устройството и дейността на РИОСВ.

**ОТГОВОРНОСТ:** Всички служители на РИОСВ - Стара Загора

## **СЪДЪРЖАНИЕ:**

### **I. Начин на подаване**

1. Жалбите и сигналите се подават:

- по пощата на адреса на РИОСВ - Стара Загора – гр. Стара Загора, ул. „Стара планина“ № 2;
- по електронна поща на адрес: [office@stz.riev.gov.bg](mailto:office@stz.riev.gov.bg);
- по факс: 042 692 447;
- на място в РИОСВ - Стара Загора (устно или писмено) – на Фронт офис;
- на „Зелен телефон“ – 042 692 200, в работно време от 9:00 до 17:30 часа; за сигнали/жалби при аварийни ситуации в извънработно време на дежурен мобилен телефон - 0885 632 494, или факс - 042 692447;

2. При приемане на устни или подадени по телефона сигнали/жалби, служителят попълва формуляр за приемане на устно подаден сигнал или жалба по образец (Приложение № 1), като записва следната информация:

- номер на телефона, на който е получен/а сигнала/жалбата;
- час на получаване на сигнала/жалбата;
- име на служителя, който е получил сигнала/жалбата;
- име на подателя на сигнала/жалбата;
- информация за обратна връзка с подателя на сигнала/жалбата – телефон, и-мейл, пощенски адрес (по избор на подателя на сигнала/жалбата)/,
- максимално подробно записване на получената информация относно нарушението.

3. Служителят веднага предава така оформените сигнал/жалба за регистрация. Ако сигналът/жалбата са приети по дежурния мобилен телефон в извънработно време, същите се оформят и предават за регистрация през първия работен ден след приемането им.

4. Ако сигналът/жалбата касае нарушение, изискващо спешни и/или неотложни действия, приелият го служител веднага докладва устно на директора, на съответния директор дирекция и/или на началник отдел, след което предприема действия по писменото оформяне на сигнала/жалбата и регистрацията му/й.

5. При получаване на сигнал/жалба по дежурния мобилен телефон в извънработно време, изискващ спешни и/или неотложни действия, приелият го служител е длъжен да уведоми веднага директора на инспекцията по телефона и/или съответния директор дирекция или началник отдел, които определят и уведомяват по телефона компетентните служители за времето и мястото, на което трябва да се явят за проверка и действие във връзка с получения сигнал.

### **II. Регистриране и насочване на жалби или сигнали**

1. На регистрация подлежат всички жалби и сигнали получени в РИОСВ – Стара Загора:

- жалби и сигнали получени писмено;
- жалби и сигнали получени устно или по телефона, оформени съгласно т.І.4;
- жалби и сигнали изпратени по компетентност от МОСВ или други институции.

2. Регистрацията на жалбите и сигналите се извършва в деловодството от техническия сътрудник в дневника за входяща и изходяща кореспонденция, с което се образува служебна преписка. Сигналоподателят се уведомява по телефона или друг

комуникационен канал от техническия секретар за входящия номер на получения сигнал/жалба.

3. Регистрацията на жалбите и сигналите се извършва и в Електронен регистър (база данни) за жалби и сигнали на РИОСВ - Стара Загора по образец (Приложение № 2) със съответния пореден входящ номер за дата и година на регистрацията. Електронният регистър се води под формата на таблица в електронна среда. Записите в таблицата се извършват от главен експерт от дирекция АФПД и съставляващите седмичните отчети. Въведените данни се актуализират към последния ден от седмицата. Контрол по воденето на електронния регистър се извършва от директора на дирекция КОС, началник отделите в дирекция КОС, директора на дирекция ПД и директора на дирекция АФПД.

3. Регистрираните документи се предават на директора на РИОСВ за резолюция чрез техническия секретар. Директорът резолира входящите документи до директорите на дирекции по компетентност.

В резолюцията се отбелязва още, датата на резолиране, както и указания при необходимост. Директор дирекция по компетентност определя срока за извършване на проверка, ако такава е необходима, в оперативен порядък.

4. Резолираните документи се връщат в деловодството, където служителят попълва в дневника отговорните за изпълнението длъжностни лица, срока за извършване на проверката и друга информация съгласно резолюцията, след което копира документите и ги предава срещу подпис на посочените в резолюцията експерти за сведение и изпълнение.

5. При резолюция на директор дирекция по компетентност за служебно препращане на преписката по жалбата или сигнала за решаване по компетентност до друга администрация, техническия секретар изпраща документите по пощата или електронния обмен, заедно с придружително писмо по съответното направление в седемдневен срок. Копие от придружителното писмо се изпраща до подателя на жалбата /сигнала за сведение.

6. Не се препращат по компетентност жалби и сигнали, когато във входящия документ има данни, че въпросът е отнесен и до компетентния/те орган/и.

7. Жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Сигналите и жалбите, които не се разглеждат се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

8. Не се образува производство и не се разглеждат анонимни сигнали, както и такива, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години. За анонимни се считат сигнали и предложения, в които не са посочени име, телефон или адрес за контакти.

### **III. Проверка по постъпила жалба/сигнал до РИОСВ - Стара Загора**

1. Проверката по подадени жалби/сигнали се провежда в нормативно определените срок - два месеца след регистрацията им и се съобщава в 7 -дневен срок на подателя.

2. Ръководителят на структурното звено от специализираната администрация, компетентно по случая, до когото е резолирана жалбата/сигнала възлага чрез резолюция на конкретен/ни експерт/и по компетентност проверка за установяване фактическата ситуация във връзка с посочените нарушения. Когато извършването на проверка е възложено на повече от един експерт, отговорен за изпълнението е записаният в резолюцията на първо място.

3. Отговорният за изпълнението служител подготвя проверката и предлага на прекия си ръководител дата за нейното провеждане.

Подготовката включва:

- Запознаване с наличната информация, намираща се в РИОСВ за обекта/оператора, посочен в жалбата/сигнала като нарушител, в частност по посочения/те компонент/и и/или фактор/и на околната среда.

- Влизане във връзка с подалия жалбата/сигнала за изясняване на допълнителни обстоятелства, ако това е необходимо, и за осигуряване при необходимост на присъствие на жалбоподателя по време на проверката.

- Когато жалбата/сигнала са във връзка с нарушения в рамките на регулацията на населените места се осигурява участие на представител на общината/кметството.

4. Датата за проверка се предлага от прекия ръководител при съставянето на графика за седмицата, а когато е необходима спешна и/или неотложна проверка, последният прави мотивирано предложение пред директора или заместващия го ръководител.

5. Проверката се осъществява съгласно изискванията на нормативната уредба и Правилника за вътрешния ред на РИОСВ - Стара Загора. В констативния протокол от проверката задължително се отбелязват всички констатации относно обстоятелствата, свързани с жалбата/сигнала и при необходимост се правят нормативно мотивирани предписания за отстраняване на нарушенията и/или акт за констатирано нарушение на законодателството за околна среда.

6. Проверките не се извършват при конфликтна ситуация или под натиск на някоя от страните. При възникване на такива обстоятелства, проверката се прекратява и се търси съдействието на органите на МВР за нейното осъществяване.

#### **IV. Проверка по жалба/сигнал, адресиран до повече от една компетентни институции**

1. Когато водеща и отговорна институция за извършването на проверка по жалбата/сигнала е РИОСВ - Стара Загора ръководителят на структурното звено от специализираната администрация, компетентно по случая, до когото е резолирана преписката, подготвя писмо до всички посочени в жалбата/сигнала и/или нормативно компетентни институции за участие в съвместна проверка. След уточняване на участниците, проверката се провежда съгласно реда по предходния раздел, като водещ на проверката е отговорният изпълнител от РИОСВ - Стара Загора. При необходимост инспекцията осигурява транспорт за осъществяване на проверката.

2. Когато водеща и отговорна за извършването на проверка по жалбата/сигнала институция е друга институция, ръководителят на структурното звено от специализираната администрация, компетентно по случая, до когото е резолирана преписката, влиза във връзка с водещата институция за изясняване на обстоятелствата по осъществяване на съвместна проверка, след което подготвя уведомително писмо за упълномощения от РИОСВ - Стара Загора експерт за участие.

3. Ако водещата институция не организира съвместна проверка по жалбата/сигнала, РИОСВ - Стара Загора провежда самостоятелна проверка в рамките на своята компетентност, съгласно реда на предходния раздел.

4. Когато водещата институция е МОСВ или жалбата/сигналът е препратен от МОСВ, РИОСВ - Стара Загора провежда проверката и изпраща копие от цялата преписка до МОСВ.

#### **V. Отговор за постъпили жалби или сигнали**

1. В петдневен срок от извършване на проверката по постъпила жалба/сигнал експертът, извършил проверката, подготвя отговор до лицето/лицата, подали жалбата или сигнала, който съгласува с прекия ръководител, възложил му задачата.

2. Отговорът трябва да съдържа

2.1: В случай на извършена проверка по сигнала:

- кога е извършена проверката;
- какво е констатирано по време на проверката;
- основателна ли е жалбата/сигнала;
- какви предписания са направени, ако е констатирано нарушение;
- какви административнонаказателни действия са предприети.

2.2: В случай, че не е извършена проверка:

• информация за предприети действия в т.ч. препращане по компетентност на други институции;

- Решения в случаите по чл. 124 от Административнопроцесуалния кодекс.

3. Директорът одобрява и подписва отговора, след което се завежда в съответния регистър.

4. Отговорът се изпраща до лицето/ата подало/и жалбата или сигнала на следващия ден след подписването им, но не по-късно от 7-дневен срок от вземането на решение по постъпилите сигнал.

5. В случаите, в които в подадения сигнал няма посочен адрес за обратна връзка, се изготвя уведомително писмо до съответната Община (кметство), на чиято територия е констатираното нарушение на законодателството отнасящо се до околната среда.

6. Когато водеща по жалбата/сигнала е друга институция, копие от отговора/уведомителното писмо, при необходимост комплектовани с документите от проверката и последващите действия, се изпращат и до водещата институция с обратна разписка или по имейл.

7. Отчитането на постъпилите в РИОСВ - Стара Загора жалби и сигнали и предприетите действия се извършва от експерта по компетентност на базата на Регистър за жалби и сигнали. Отчитането се извършва месечно и годишно или при поискване на такава информация.

## **VI. Отговорности на длъжностните лица**

1. Експертите от специализираната администрация са отговорни за работата по жалби и сигнали за нарушаване на законодателството отнасящо се до околната среда, постъпили в РИОСВ - Стара Загора, в съответствие със своята компетентност, в т.ч.:

• Организирант и следят за точното изпълнение на процедурата за работа с жалби и сигнали за всеки конкретен случай и уведомяват отговорните длъжностни лица и директора за допуснати нарушения;

• Окомплектоват преписките с всички необходими документи в оригинал, като съхраняват всички преписки, по които има движение;

• Отговарят за изпращането в срок на отговор до лицето/ата подало/и жалбата/сигнала;

2. Ръководителите на структурните звена от специализираната администрация, компетентни по случая са отговорни за организиране на проверка и последващи действия за отстраняване на нарушението, в т.ч.:

• Възлага на конкретен/тни експерт/и по компетентност проверка по жалбата/сигнала;

• Координира провеждането на съвместни проверки с други институции и контактите с тях;

• Отговаря за изготвяне на проект за отговор по жалбата/сигнала;

• Отговаря за осъществяването на последващ контрол до отстраняване на нарушението.

3. Юрисконсултът (външните юристи) е/са отговорен/и за спазване на процесуалното и екологично законодателство при работата с жалби и сигнали. Той/те е/са длъжен/ни да оказва/т юридически консултации във връзка с провеждане на проверки и оформяне на документите на служителите.

4. Служителят в Центъра за административно обслужване (ЦАО) е отговорен за приемането, регистрацията, а техническият секретар - за изпращането/предоставянето на документите по жалбите и сигналите по тяхното предназначение.





Електронен Регистър на жалбите и сигналите за нарушения на законодателството  
отнасящо се до околната среда и водите, постъпили в РИОСВ-Стара Загора

№	ДАТА	ПОСТЪПИЛ СИГНАЛ на „зелен телефон”, електронна поща и др.	СИГНАЛ	ПРЕДПРИЕТИ ДЕЙСТВИЯ	ОТГОВОР НА ИНСТИТУЦИЯ