

## **ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТА С ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ЗА НАРУШЕНИЯ НА ЕКОЛОГИЧНОТО ЗАКОНОДАТЕЛСТВО, ПОСТЪПИЛИ В РИОСВ – ПЛОВДИВ**

**ЦЕЛ:** Процедурата има за цел да регламентира реда и начина за приемане, регистриране, извършване на проверка, констатиране има ли нарушения на екологичното законодателство, предприемане на мерки в случай на доказани такива и отговор до подалия жалба или сигнал. Настоящата процедура регламентира отговорностите и задълженията на служителите на РИОСВ – ПЛОВДИВ, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки и отговор до подалия жалба или сигнал.

**ОБХВАТ:** Настоящата процедура обхваща жалби и сигнали за нарушаване на екологичното законодателство, постъпили в РИОСВ – ПЛОВДИВ.

**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 защита от вредното въздействие на химични вещества и препарати
- Закон за лечебните растения
- Закон за защита от шума в околната среда
- Административно-процесуален кодекс
- Правилник за устройството и дейността на РИОСВ

**ОТГОВОРНОСТ:** Всички служители на РИОСВ – ПЛОВДИВ

### **СЪДЪРЖАНИЕ:**

#### **I. Начин на подаване:**

1. Жалбите и сигналите се подават:

- по пощата
- по електронна поща
- по факс
- на място в РИОСВ – ПЛОВДИВ
- по телефона
- устно

2. За приемане на сигнали от граждани за нарушаване на екологичното законодателство, в РИОСВ – ПЛОВДИВ е определен Зелен телефон 032/643 245 в рамките на работното време и на указания в страницата на РИОСВ електронен адрес. Анонимни сигнали не се проверяват.

3. При приемане на устен сигнал, сигнал, подаден по телефона или сигнал по електронната поща служителят попълва формуляр за приемане на устно подаден сигнал или жалба по образец и регистрира сигнала.

4. При подаване на сигнал на някои друг от телефоните в РИОСВ – ПЛОВДИВ, съответният служител, който в момента е на този телефон, приема сигнала, стреми се да получи максимална информация – какво точно е нарушението, какви са нанесените вреди, вземани ли са до момента мерки и предава информацията на служителите, обслужващи Зеления телефон.

5. Получилият сигнала служител е длъжен да оформи писмено сигнала, като запише следната информация:

- номер на телефона, на който е получен сигнала;
- часа на получаване;
- име на служителя, който е получил сигнала;

- име, адрес и телефони за връзка с подателя на сигнала /ако му бъдат съобщени/;
- максимално подробно получената информация относно нарушението;
- препоръчително време за проверка /ако подателя на сигнала е препоръчал такава/.

6. Служителят веднага предава така оформения сигнал за регистрация, а ако сигналът е постъпил по електронна поща в извънработно време, се регистрира през първия работен ден след приемането му.

7. Ако сигналът касае нарушение, изискващо спешни и/или неотложни действия, приелият го служител веднага докладва устно на Директора и/или Директор Дирекция КОС или Директор Дирекция ПД, след което предприема действия по писменото оформяне на сигнала и регистрацията му.

8. При получаване на сигнал в извънработно време, изискващ спешни и/или неотложни действия, Директорът на инспекцията уведомява 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 писмени жалби или сигнали.**

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

- жалби и сигнали получени писмено;
- жалби и сигнали получени по компетентност от МОСВ или други институции.

2. Регистрацията на жалбите и сигналите се извършва в звеното за административно обслужване на гражданите /ЗАО/ в дневника за входяща и изходяща кореспонденция и Регистър за сигнали на РИОСВ – ПЛОВДИВ със съответния пореден входящ номер за годината и дата на регистрацията, с което се образува служебна преписка.

3. Регистрираните документи се предават на Директора за резолюция. Директорът резолира входящите документи до:

- експерт по компетентност;
- ръководителя на структурното звено от специализираната администрация, компетентно по случая;
- до юрисконсулта /при необходимост/.

В резолюцията се отбелязва още срока за извършване на проверката, датата на резолиране, както и указания при необходимост.

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 Директора за служебно препращане на преписката по жалбата или сигнала за решаване по компетентност до друга администрация, деловодителят изпраща документите по пощата, 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.

## **III. Проверка по постъпила жалба/сигнал до РИОСВ – ПЛОВДИВ**

1. Проверката по подадена жалба/сигнал се провежда в максимално кратък срок, но не повече от 10 дни след регистрацията им.

2. Ръководителят на структурното звено от специализираната администрация, компетентно по случая, до когото е резолирана жалбата/сигнала възлага чрез

резолюция на конкретен/тни експерт/и по компетентност проверка за установяване фактичката ситуация във връзка с посочените нарушения. Когато извършването на проверка е възложено на повече от един експерт, отговорен за изпълнението е записания в резолюцията на първо място.

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

- Запознаване с наличната информация, намираща се в РИОСВ за обекта, 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 на присъствие на жалбоподателя по време на проверката.

- Когато жалбоподателят аргументирано посочва определена дата или време за провеждане на проверката, отговорният служител е длъжен да се съобрази с това обстоятелство.

- Когато жалбата/сигналът 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, той 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 – ПЛОВДИВ. 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 екологичното законодателство.

6. Проверки 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 за извършването на проверка по жалбата/сигнала институция е РИОСВ – ПЛОВДИВ 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 и проект за заповед за провеждане на проверката, които предлага за подпис на Директора. След уточняване на участниците, проверката се провежда съгласно реда по предходния раздел, като водещ на проверката е отговорния изпълнител от РИОСВ – ПЛОВДИВ. 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 проверката, след което подготвя уведомително писмо за упълномощения от РИОСВ – ПЛОВДИВ експерт за участие.

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

4. Когато водещата институция е МОСВ или жалбата/сигнала е препратен от МОСВ, РИОСВ – ПЛОВДИВ провежда проверката и изпраща сканирано копие на отговора и констативния протокол от извършената проверка и отговорът във WORD формат до МОСВ – Дирекция ПОС – отдел ККД.

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

1. В **5** дневен 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:
  - кога е извършена проверката;
  - какво е констатирано по време на проверката;
  - основателна ли е жалбата/ сигнала;
  - какви предписания са направени, ако е констатирано нарушение;
  - предприети ли са административно-наказателни действия;
3. Директорът одобрява и подписва отговорите на писмените жалби и сигнали, след което те се завеждат в съответния регистър. Цялото досие на приключената жалба се предава в деловодството за съхранение, а след изтичане на годината всички досиета се архивират по съответния ред. Проверените сигнали, постъпили на „Зелен телефон“, се предават на служителите от Информационно направление с копие от писмен отговор, ако има такъв.
4. Отговорът се изпраща до лицето/ата подало/и жалбата/сигнала на следващия ден след подписването му, но не по-късно от нормативно определения срок.
5. 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.
6. Отговорът се изпраща по поща с обратна разписка.
7. Досиетата на всички приключени през годината жалби се съхраняват в деловодството, а след изтичане на годината се архивират по съответния ред.

## **VI. Отчитане на извършена дейност по постъпили в РИОСВ – ПЛОВДИВ жалби и сигнали**

1. Отчитането на постъпилите в РИОСВ – ПЛОВДИВ писмени жалби и сигнали и предприетите действия се извършва от служителя, отчел жалбата в Регистъра за жалби и сигнали. Отчитането се извършва всяка година или в други срокове, при поискване на такава информация.
2. До 10 число на месеца служителите, обслужващи „Зеления телефон“ изготвят справка за постъпилите сигнали и предприетите мерки за тяхното отстраняване, представят справката за подпис на Директора на РИОСВ, и я публикуват в WEB страницата на РИОСВ.

## **VII. Отговорности на длъжностните лица**

1. Директорите на Дирекции КОС и ПД отговарят за работата по жалби и сигнали за нарушаване на екологичното законодателство, постъпили в РИОСВ – ПЛОВДИВ, в т.ч.:
  - Организируют и следят за точното изпълнение на процедурата за работа с жалби и сигнали за всеки конкретен случай и уведомяват Директора за допуснати нарушения.
  - Възлагат на конкретен/тни експерт/и по компетентност проверка по жалбата/сигнала.
  - Координират провеждането на съвместни проверки с други институции и контактите с тях.
  - Отговаря за изпращането в срок на отговор до лицето/ата подало/и жалбата/сигнала.
2. Експертите от структурното звено от специализираната администрация, компетентно по случая, са отговорни за последващи действия за отстраняване на нарушението в т.ч.:
  - Отговарят за изготвяне на проект за отговор по жалбата/сигнала.

- Отговарят за осъществяването на последващ контрол до отстраняване на нарушението.

- Комплектоват преписките с всички необходими документи в оригинал, и съхраняват всички преписки, по които има движение. След приключване на жалбата предават досието в деловодството за съхранение.

3. Юрисконсултът е длъжен да оказва юридически консултации във връзка с провеждане на проверки и оформяне на документите на служителите.

4. Служителят на едно гише от ЗАО е отговорен за приемането, регистрацията, а деловодителят - за изпращането/предоставянето на документите по жалбите и сигналите по тяхното предназначение и съхранение на досиетата на приключилите жалби.

5. Служителите, обслужващи „Зеления телефон“, са отговорни за приемането на сигналите, писменото им оформяне, предаването на Директора на РИОСВ, уведомяване на съответния Директор на Дирекция при сигнал за нарушение, изискващо спешни и/или неотложни действия и отчитане на извършената дейност.

**VIII.** Настоящата процедура е приета със Заповед на Директора на РИОСВ - Пловдив и влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ.