

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ЗА БЪЛГАРИТЕ В ЧУЖБИНА

ХАРТА НА КЛИЕНТА

2023 година

УТВЪРДИЛ:

РАЙНА МАНДЖУКОВА
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР

Хартата на клиента не е закон или наредба, този документ не създава права или задължения. Неговото предназначение е да запознае гражданите с функциите на изпълнителния директор на Изпълнителна агенция за българите в чужбина, видовете услуги, които се извършват в агенцията, да им разясни накратко техните права, както и да заложи съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване. Политиката на управление на ИАБЧ има за цел да задоволи потребностите на гражданите и юридическите лица, чрез подобряване качеството на административните услуги в условията на прозрачност, законосъобразност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация.

Важна цел на провежданата от ръководството на ИАБЧ политика е удовлетворяване на нуждите и очакванията на гражданите от агенцията чрез предлагане на качествени административни услуги на гражданите и юридическите лица, законосъобразност в управлението на агенцията, в условията на прозрачност, ефективност и ефикасност в действията на свободна от корупция администрация.

Дейността на държавната администрация се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, предлагаме на Вашето внимание настоящата Харта на клиента.

Основните цели, които си поставяме са:

- подобряване достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това от къде и как можете да получите съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като намалим времето за получаване на услуги и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- постигане на прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с добронамерени и компетентни служители по време на целия процес на административното обслужване;
- да Ви насърчим да изкажете мнението си за получаваните от Вас услуги.

За постигането на тези цели агенцията работи, като се стреми да осигури на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. За да изпълни тези изисквания агенцията, респективно всеки служител спазва основни цели:

- да се отнасяме с уважение и търпение към Вас, като концентрираме цялото си внимание и бъдем изцяло на Ваше разположение;
- да се държим професионално и да отговаряме на въпросите Ви осведомено, точно и ясно в кръга на своята компетентност;
- да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- да Ви предоставяме исканите от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване;
- да Ви осигурим ясен, широко разгласен и лесно достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване;
- Да бъдем коректни с Вас, като предложим оптимално решение за Вашия проблем;
- Да спазваме конфиденциалност относно Вашите запитвания и жалби;
- Да довеждаме до Вашето знание резултатите от анализа на нашата работа

В замяна очакваме от Вас:

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- Да се отнасяте с доверие към възможностите, които Ви дават предоставените услуги или информация
- Да ни предоставяте пълна и точна информацията, която ни е необходима за предоставяне на исканата от Вас услуга, както и да ни уведомявате своевременно за настъпилите промени;
- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме;

Вие можете да се свържете с нас и да получите информация по следните начини:

- като ни посетите или ни пишете на адреса на Изпълнителна агенция за българите в чужбина, гр. София, бул. "Княз Александър Дондуков,, № 2а
- можете да използвате следните телефони – 02/953 06 50 и 02/953 06 52
- информация можете да получите всеки работен ден от 10:00 до 12:30 и от 13:30 до 15:30 часа;
- подробности за извършените от нас административни услуги, може да получите на горепосочените телефони и на сайта на агенцията: aba@aba.government.bg

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно вашите мнения, предложения и коментари като:

- се обадите на телефони - 02/953 06 50 и 02/953 06 52;
- изпратите Вашето писмо на адрес , гр. София, бул."Александър Дондуков ,, № 2а за деловодство на агенцията;
- дойдете лично в сградата на агенцията;

- изпратите Ваше писмо на e-mail: aba@aba.government.bg.

Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна – изпратете Вашата жалба срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служителите от администрацията до изпълнителния директор на адреса на ИАБЧ. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 14 работни дни от получаването ѝ. Ако не можем да отговорим в посочения срок, ще Ви уведомим защо. Ще Ви съобщим, ако е необходимо да направите нещо допълнително и кога да очаквате пълен отговор от нас.

За нас е важно да получаваме Вашите мнения, предложения, коментари и оплаквания, за да можем да анализираме получената информация и да предприемем необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги. За изграждане на доверие между Вас и нашата администрация ние ще огласяваме публично действията, които сме предприели в отговор на Вашите предложения. Отчетите за резултатите от административното обслужване ще правим веднъж годишно.

Ние се ангажираме да съблюдаваме Вашите права, посочени в Законите и другите нормативни актове. За постигането на добри резултати очакваме от Вас да спазвате възложените Ви с тях задължения.

Изпълнителната агенция за българите в чужбина, като орган на изпълнителната власт осъществява държавната политика на Република България в сферата на публичните услуги. Осъществявайки тази дейност, ние се стремим да осигурим на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Всички Вие имате право на такова обслужване и агенцията е готова да поеме ангажименти и конкретни стъпки за осъществяването им, за да Ви служим по-добре .

Нашите стандарти се базират на следното:

1. Отношение към клиента:

- предоставяне на еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- спазване на конфиденциалност относно запитвания и жалби на всеки един клиент независимо от техните потребности, социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

2. Информация за клиента:

- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация на клиентите по начин, удовлетворяващ техните потребности;
- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите на клиентите чрез различни канали за достъп: информационни табла, Интернет страница и др;
- използване на прости, ясни и лесно разбираеми формуляри и процеси на обслужване, които удовлетворяват изискванията на потребителите.

3. Комуникация с клиента:

- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса на предоставяне на услугите по начин, удовлетворяващ техните потребности.
- Предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни устни и писмени отговори на запитвания на клиенти;

4. Канали за достъп до информация и услуги:

- предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез множество различни канали, включващи телефон, поща, Интернет страница, електронна поща, в зависимост от потребностите на клиентите;
- предприемане на всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги на всички клиенти, включително тези в неравностойно положение;
- осигуряване на открита и предразполагаща обстановка, където клиенти с различни потребности да получават дължимото внимание и уважение в получаване на административното обслужване;

5. Спазване на срокове:

- предоставяне на цялата необходима за клиента информация и консултации, още при първия контакт с агенцията, независимо от използвания канал за достъп;
- отговор на телефонни обаждания, писмени запитвания и жалби бързо и отзивчиво – в рамките на установените от администрацията срокове;
- уведомяване на клиента когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получи отговор;

6. Механизми за обратна връзка от клиента:

- използване на различни механизми за обратна връзка от клиента, включваща: предложения, коментари, похвали, оплаквания и други с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните групи клиенти;
- анализиране на предложенията за подобряване на административното обслужване и достъпа до административни услуги, като приложимите ще намерят отражение в работните процеси на агенцията;

7. Отговорност и отчетност:

- ефективно управление на наличните ресурси по начин, който да е максимално полезен за обществото като цяло;
- поемане на отговорност за работата на агенцията според приетите стандарти на обслужване;

- ангажираност на ръководството за подобряване на административното обслужване и изпълнение на стандартите на обслужване;

Когато ни посетите:

- Ако не е необходимо предварително записване за прием, служителите ни ще Ви приемат и обслужат в рамките на 15 минути;
- Ако имате предварително уговорена среща, ще се стараем да Ви приемем в уговорения час;
- Ако е необходимо да ни посетите отново, ще се постареем това да стане във възможно най-кратък срок.

Когато ни пишете:

- Адресирайте писмата си на адрес: гр.София, бул.“Княз Александър Дондуков,, № 2а
- Можете да получите информация по телефона, дали сме получили писмото или мейла Ви, с какъв номер и на коя дата е регистрирано при нас;
- Ще получите писмен отговор на посочения от Вас адрес.

Когато Ви пишем:

- Ще адресираме писмата на адреса, който сте ни посочили;
- Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;
- Ще Ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи вашите предложения, сигнали, жалби и молби.

ПОЛЕЗНА ИНФОРМАЦИЯ

В Изпълнителна агенция за българите в чужбина, предоставянето на административната услуга се извършва на принципа “Едно гише”, всеки работен ден от 09:30 часа до 12:30 часа и от 13:30 часа до 15:30 ч.

РАБОТНО ВРЕМЕ НА АГЕНЦИЯТА

Всеки работен ден от 9.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.30 часа;

Във взаимоотношенията си с Вас при предоставянето на административни услуги ние се ръководим от следните нормативни актове:

- Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;
- Закон за администрацията;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за българите, живеещи извън Република България /ЗБЖИРБ/;
- Административнопроцесуален кодекс /АПК/;

- Закон за чужденците в Република България /ЗЧРБ/;

От своя страна ние се ангажираме да съблюдаваме Вашите права, посочени в цитираните документи. За постигане на добри резултати очакваме от Вас да проявите необходимото разбиране, като спазвате възложените Ви с тях задължения.

Хартата на клиента влиза в сила от датата на утвърждаване от Изпълнителния директор на ИАБЧ.