

ХАРТА

НА КЛИЕНТА И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО СОРТОИЗПИТВАНЕ, АПРОБАЦИЯ И СЕМЕКОНТРОЛ

- Да осигурим прозрачност, отзивчивост и възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- Да намалим възможностите за корупция, както и възможностите за обвинения в корупция;
- Да Ви предоставяме необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществена информация;
- Да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;
- Да работим съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги, съобразени с Вашите изисквания.

Информация за Вас, клиенти:

- При директната ни комуникация да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания;
- Ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате и от информационните табла, намиращи се в сградата на Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол (ИАСАС) и от интернет-страницата www.iasas.government.bg ;
- За Вас сме подготвили ясни и лесно разбираеми формуляри и заявления, за да се опрости процеса на обслужване;
- Всеки служител от администрацията излиза от анонимност и носи персонална отговорност за свършената си работа за Вас и Вие можете да го идентифицирате от картата с имената, длъжността му и звеното, към което принадлежи.

При комуникацията си с Вас, клиенти:

- Чрез ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации да удовлетворяваме Вашите потребности;
- При запитвания от Ваша страна устните или писмените ни отговори да бъдат ясни, лесно разбираеми, пълни и точни.

Канали за достъп до информация и услуги:

Всеки от Вас може да използва различни канали за достъп до информация и услуги в зависимост от потребностите си:

- Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол – гр. София бул. „Цариградско шосе“ №125 с работно време от понеделник до петък от 7.30 до 18.30 ч. без прекъсване;
- Интернет страница на Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол - www.iasas.government.bg, където ще намерите пълна информация за административните услуги, включително и електронни, структурата на Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол, телефони за връзка, електронни адреси, анкета за нивото и качеството на административното обслужване, актуални новини, обяви и др.;
- Информационно табло в сградата на Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол;
- Кутия на входа на сградата на Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол за писмени сигнали, коментари, похвали, оплаквания, предложения и жалби;
- Телефони на Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол:
тел: +3592/870 03 75; факс:+3592/870 65 17
- Електронна поща: iasas@iasas.government.bg
- Поща на адрес: гр. София 1113, бул.Цариградско шосе №125, бл.1 ет.3 Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол
- Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение, като сме направили рампа пред входа на сградата на Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол.

В открита и предразполагаща обстановка Вие клиенти ще получавате дължимото внимание и уважение в получаването на административно обслужване.

Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали чрез каналите за достъп.

Спазване на срокове:

- Срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или електронната поща, е до 7 дни.
- Когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни.
- **По искане за издаване на индивидуален административен акт - срокът е съгласно чл. 57 от АПК.**
- **По искане за извършване на административна услуга, която не е свързана с издаване на индивидуален административен акт - до 30 дни.**
- **При искане за достъп до обществена информация - до 14 дни.**
- Предложенията и сигналите, които не са от компетентността на Изпълнителния директор, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им до съответните компетентни органи, с изключение на случаите в които се установи, че проблемът вече

е поставен и пред тях. За препращането се уведомява направеният предложението или сигнала.

- Решение по предложение или сигнал на гражданите и организациите се взема най-късно 2 месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. При сложни въпроси, срокът за вземане на решение по направено предложение може да се удължи до 6 месеца, за което се съобщава на подателя. Когато особено важни причини налагат, срокът за вземане на решение по подаден сигнал може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.
- Решенията по направените предложения и подадените сигнали не подлежат на обжалване.
- Решението по подаден сигнал се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен, но с не повече от два месеца, за което се уведомява подателят.
- Ако в предвидения срок не получите отговор от ИАСАС, попадате в случаите на т. н. "мълчалив отказ". Това е ситуацията, при която липсата на отговор се приравнява на изричен отказ, който може да се обжалва от Вас пред Административния съд.
- Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация още при първия установен контакт с нас;
- Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове;
- Ще Ви уведомяваме, когато срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайния срок, в който ще получите отговор.

Механизми за обратната връзка от клиента:

- Анкетна карта за изразяване становище на гражданите по качеството на административните услуги;
- Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате вече споменатите различни канали за достъп;
- Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на ИАСАС;
- Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.

А от Вас клиенти ще очакваме:

- Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти;
- Да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация;

- Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;
- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Отговорност и отчетност:

- Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ;
- Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и сръчно им изпълнение;
- Ние се ангажираме постоянно да подобряваме достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги.

Ако клиентите имат оплаквания, ние искаме да знаем за това.

По жалба срещу незаконни, неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, ще се извърши проверка и ще отговорим писмено в едномесечен срок. Ако не можем да отговорим в посочения срок, писмено ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

Важно е да се знае:

- Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат, освен в случаите, когато поставеният проблем застрашава здравето и сигурността на гражданите;
- Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;
- Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация.

Ние работим в услуга на Гражданите и Гостите на Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол. Добросъвестното изпълнение на служебните ни задължения говори за висококачествена администрация и доволно общество.

Условията на бързоразвиващата се администрация налагат Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол да реагира адекватно с минимизиране на рисковете.

Всички стандарти на административното обслужване са нормативно регламентирани от закони и подзаконовни нормативни актове, както и от Наредби, приети от ръководството на Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол .

Периодично Хартата на клиента ще се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на потребителите ни.

25.07.2017 г.