

УТВЪРЖДАВАМ:

ДИРЕКТОР НА АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ”

(ГЕОРГИ КОСТОВ)



ХАРТА НА КЛИЕНТА



Агенция „Митници” се стреми да бъде ефикасна и модерна институция. Дейността ни се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи и нормите, заложи в Хартата на основните права на Европейския съюз, е разработената Хартата на клиента на Агенция „Митници”, чиято основна цел е да се улеснят потребителите на административни услуги при получаване на информация за видовете административни услуги, да се повиши качеството на предоставяните административни услуги, да се прилага комплексно административно обслужване при предоставяне на административни услуги, да се облекчат максимално административните процедури, да се постигне максимален резултат и качество на административното обслужване при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Изпълняваме общите стандарти за административно обслужване

- Вежливо, любезно и отзивчиво отношение към потребителите.
- Конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси.
- Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
- Предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване проблема на всеки потребител.
- Прозрачност на административното обслужване.
- Коректност относно спазването на сроковете за извършване на всяка административна услуга.
- Разнообразни и достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания и похвали.

Приели сме собствени стандарти за административно обслужване

- Постигане на професионализъм в работата.
- Безпристрастност, обективност и честност при извършване на административната услуга.
- Спазване на политическа неутралност.
- Противодайствие на корупционни прояви и други неправомерни действия.

- Избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им.
- Стремеж към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя.
- Измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане на необходими действия за повишаването ѝ.

Очаквания на служителите, заети в административното обслужване, към потребителите на административни услуги

- Да бъдете честни.
- Да уважавате служителите на Агенция „Митници“.
- Административното обслужване да се възприема като непрекъснат процес на подобрене, за чиито успех и двете страни са еднакво важни.
- Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за извършването на исканата административна услуга.

Предоставяне на информация

Информация за предлаганите от Агенция „Митници“ административни услуги бихте могли да получите от уебсайт www.customs.bg, рубрика „Административни услуги“, като можете да подадете документ за извършване на желаната от Вас административна услуга, както и да получите в регламентирания срок готовия заявен в услугата документ, по електронен път, по пощата или на ръка в:

- Деловодството на ЦМУ в гр. София на адрес: ул. „Г.С. Раковски“ № 47
- Деловодствата на съответните териториални дирекции или техните структурни звена

Определена информация за движението на Вашата преписка можете да получите лесно и бързо в деловодството на ЦМУ – от **9.00 ч до 17.30 ч на тел. 9859-4528 и 9859-4113**, и на телефоните на деловодствата на съответните териториални дирекции или техни структурни звена, публикувани на интернет страницата на агенцията, като съобщите входящия номер, под който е постъпило Вашето искане. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Обратна връзка с потребителите се осъществява посредством анализ на предложения, сигнали, коментари, оплаквания и похвали.

Обратната връзка може да бъде подавана в писмен вид, по електронен път или посредством преки контакти с потребителите.

Във всички случаи, когато не сте удовлетворени от начина на обслужване или имате някакви оплаквания относно незаконни или пораздащи съмнение за корупция действия, както и бездействия на служители, липса на професионализъм, ние искаме да знаем за това. Моля да ни уведомите, като се обърнете лично или с писмо към директора или главния секретар на агенцията. Може да позвъните и на телефоните за подаване на сигнали за корупцията, посочени както за ЦМУ, така и за териториални дирекции и структурните звена към тях на интернет страницата на агенцията www.customs.bg. Ще бъде извършена необходимата проверка и ще бъдете уведомени

възможно най-бързо на оставения от Вас пощенски или електронен адрес, и/ или телефон.

В случай, че Вашите интереси попаднат извън компетентността на Агенция „Митници”, ще препратим вашия сигнал или предложение до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведомим в 7-дневен срок.

Ние поемаме отговорност за работата на нашите служители в процеса на предоставяне на административните услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване.

Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги и да предприемаме необходимите действия за нейното повишаване.

Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с нормативните промени, потребностите и изискванията на потребителите.

София, 2019 г.