



ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ “АРХИВИ”

ХАРТА НА КЛИЕНТА

(Утвърдена на 19 юни 2015 г. от Председателя на Държавна агенция „Архиви“)



КОИ СМЕ НИЕ

Държавна агенция “Архиви” (ДАА) е юридическо лице на пряко подчинение на Министерския съвет на Република България, на бюджетна издръжка, със седалище в гр. София.

Агенцията провежда държавната политика в областта на подбора, комплектуването, регистрирането, обработването, опазването, съхраняването и използването на документите от Националния архивен фонд (НАФ), развитието и усъвършенстването на архивното дело, популяризирането на националното документално богатство.

КАКВО ПРЕДСТАВЛЯВА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА

С разработената Харта на клиента се определят основните функции, свързани с административното обслужване и предлаганите от ДАА административни и специализирани услуги.

Основната цел на Хартата е да съдейства за подобряване на обслужването на потребителите чрез залагане на съвременни и по-високи стандарти. Стремежът ни е да прилагаме и развиваме добрите практики при предоставяне на административни и специализирани услуги. Наш основен приоритет е удовлетвореността на обществото. За осъществяване на посочената цел ние имаме нужда от съдействието на всички потребителите на архивна информация и оценяваме високо всяко изказано мнение, критика, препоръка.

Хартата не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но е документ, с който служителите на ДАА поемат публична отговорност да изпълнят поетите ангажименти към потребителите, за да бъде диалогът позитивен и сътрудничеството ползотворно.

С тази Харта ДАА Ви запознава с принципите и стандартите за предоставяне на административни и специализирани услуги и Ви информира за нивото на обслужване, какво се очаква от Вас и какво следва да предприемете, ако стандартите не се изпълняват и не сте удовлетворени от нивото на обслужване.

ПРИНЦИПИ И ЦЕЛИ ЗА

КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО И СПЕЦИАЛИЗИРАНО ОБСЛУЖВАНЕ

При осъществяването на административното обслужване в ДАА, с оглед изграждане на партньорство между нашата администрация и обществото, сме си поставили следните стратегически цели и спазваме и спазване на основни принципи:

- Работа в полза на обществения интерес и отделния потребител, посредством предоставяне на качествени и навременни административни и специализирани услуги, в нормативно установените срокове;
- Обслужване на потребителите вежливо и качествено при зачитане на личното им достойнство от отзивчиви и професионално подготвени служители;
- Безпристрастно и обективно обслужване на всички потребители без дискриминация, основана на раса, религия, социален статус, възраст, етническа принадлежност, гражданство, произход, образование, убеждения, политическа принадлежност и други признаци;
- Предоставяне на всички граждани на общодостъпна и систематизирана информация и услуги;
- Предоставяне на административни услуги по различни канали с получаване на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за удовлетворяване на потребителския интерес;
- Осигуряване на възможност за равнопоставен достъп до предоставяните услуги и за хората в неравностойно положение, в подходяща за тях форма;
- Отговаряне на всички запитвания, свързани с дейността на ДАА, предоставяне на експертна консултация относно прилагането на нормативните актове по специализираната архивна дейност и своевременно оповестяване на промените в тези актове;
- Поддържане на прозрачност и отчетност;
- Оказване на помощ и насока на потребителите към компетентна инстанция в случаите, когато решението на поставените от Вас запитвания, предложения и сигнали не е в нашите правомощия;
- Спазване изискванията на Закона за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси;
- Нетърпимост към всички прояви на корупция и корупционни практики;
- Осигуряване конфиденциалност на информацията, получена от служителите при или по повод извършване на услугите;
- Осигуряване на надеждна обратна връзка.

СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО И СПЕЦИАЛИЗИРАНО ОБСЛУЖВАНЕ

ДА “Архиви” осигурява на всички свои потребители на архивна информация компетентно, законосъобразно, справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Обслужването в Агенцията се осъществява при спазване на следните стандарти за качество:

1. *Отношение към потребителя* – предоставяне на еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички потребители, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, народност, етнически произход, религиозни убеждения и др. признаци; спазване на конфиденциалност относно постъпилите запитвания и жалби и по отношение на получената информация;
2. *Информация за потребителя* – предоставяне на коректна, достъпна и изчерпателна информация на потребителите по начин, удовлетворяващ техните потребности; използване на лесно разбираеми формуляри на заявления за достъп и услуги;

3. *Комуникация с потребителя* - търпеливо и отзивчиво отношение, общуване на ясен, точен и достъпен език; предоставяне на лесно разбираеми, изчерпателни устни и писмени отговори на запитванията;
4. *Канали за достъп до информация и услуги*: личен контакт със служителите в звената за административно и специализирано обслужване, поща, Интернет страница, електронна поща, информационни табла и др.;
5. *Спазване на срокове*: бързо и отзивчиво получаване на отговор на устни и писмени запитвания, на телефонни обаждания и жалби в рамките на установените в администрацията срокове; поемане на ангажимент за уведомяване, когато срокът се налага да бъде удължен и причините за това, както и крайния срок за получаване на отговора;
6. *Механизми за обратна връзка* – използване на различни механизми за обратна връзка с потребителя, с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните обществени групи; анализ на получената информация, периодично отчитане на резултатите и оповестяване на предприетите конкретни действия с цел удовлетворяване на очакванията на потребителя;
7. *Отговорност и отчетност*: поемане на отговорност от служители на Агенцията за работата им според приетите принципи и цели за качествено обслужване; ангажираност на ръководството на ДАА за подобряване на обслужването; ежегодно публикуване на оценката за удовлетвореност на потребителите.

НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ ВАС

- Да се отнасяме любезно и възпитано, с внимание и уважение, да зачитаме правата и личното достойнство;
- Да отговаряме на въпросите професионално, точно и ясно в кръга на своята компетентност, като предоставяме навременна, разбираема, пълна и точна информация, от която се нуждаете, както и информация относно правата, задълженията и последиците при неизпълнението им;
- Да предприемаме всички необходими действия за качествено обслужване, като при възникване на проблем уведомяваме своевременно за причините, както и за очаквания краен срок, в който може да получите информацията/услугата;
- Да спазваме стриктно обявеното приемно време;
- Да предоставяме услугите в нормативно определените срокове;
- Да обработваме личните данни законосъобразно и да гарантираме конфиденциалността на предоставената информация;
- Да спазваме принципа за равнопоставеност на потребителите;
- Да се стремим да разширяваме и улесняваме начините за достъп и предоставянето на информация и услуги, като разширяваме каналите за комуникация и осигуряваме възможността за избор при получаването им;
- Да не допускаме прояви на дискриминация;
- Да изпълняваме задълженията си безпристрастно и непредубедено.

ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ КЪМ НАС

Административното обслужване е процес, за чийто успех еднакво важни са и двете страни. В качеството Ви на потребител на административни и специализирани услуги, предоставяни от ДАА, очакваме от Вас:

- Да се отнасяте с уважение към служителите на Агенцията и към всички останали потребители, като не допускате обиди, заплахи и други действия на саморазправа;
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение;
- Да съобщавате за всяка корупционна практика и проява;

- Да ни предоставяте пълна и точна информация и съответните, регламентирани от нормативните актове, документи;
- Да ни уведомявате за промени в обстоятелствата, свързани с исканата от Вас услуга, в случай че са настъпили такива;
- Да посочвате точните си адрес, телефон и e-mail адрес за обратна връзка с Вас;
- Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законоустановения ред;
- Да спазвате обявеното приемно време на административните звена, които предоставят услуги.

ОБЩИ ОТГОВОРНОСТИ

Взаимно уважение, внимание и търпение.

ПОЛЗИ ЗА ВАС

- Облекчаване на дългите процедури;
- Предоставяне на качествени административни и специализирани услуги в нормативно определените срокове;
- Премахване на възможни корупционни практики;
- Създаване на приятна и делова обстановка за потребителите на административни и специализирани услуги, предоставяни от ДАА.

КОГАТО ВИ ПИШЕМ

Всички писма, изпратени от ДАА, се стремим:

- Да бъдат съставени на разбираем език;
- Да Ви уведомяват точно и ясно, когато е необходимо да направите нещо допълнително;
- Да Ви дадат необходимата информация.

КОНТАКТИ С ДАА

Когато се свързвате с нас на място, по пощата, чрез факс или електронна поща, ние ще Ви дадем пълен отговор на Вашето запитване в нормативно определените срокове.

Структурните звена в ДАА за административно и специализирано обслужване на потребителите на архивна информация работят всеки работен ден, от понеделник до петък, с непрекъснато работно време от 9.00 до 17.30 часа.

Съгласно чл. 10, ал. 4 от Наредба за административното обслужване, 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.

На тел.: 02/9400202 ще получавате информация единствено за Вашите писма, регистрирани в деловодството на Агенцията.

Пощенски адрес: Държавна агенция "Архиви", ул. „Московска” 5, София 1000

Централен факс: 02/ 9801443

Електронен адрес: daa@archives.government.bg.

Писмата, получени на електронния адрес на Агенцията, се регистрират по реда на постъпването им, в рамките на установеното работно време, а документите, получени в извънработно време, се регистрират в първия работен ден.

Контакти със структурните звена на ДАА:

Дирекция "Централен държавен архив"; гр. София 1000, ул. "Московска" № 5, тел. 02/9400157 – "Едно гише", e-mail: cda@archives.government.bg.

Дирекция "Държавен военноисторически архив"; гр. Велико Търново 5000, ул. "Христо Ботев" № 21, п.к. 90, тел. 062/616 950, e-mail: dvia@archives.government.bg.

Дирекция "Регионален държавен архив" – Монтана

Отдел "Държавен архив – Монтана"; гр. Монтана 3400, бул. "Трети март" № 38, тел. 096/301105, e-mail: montana@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Видин"; гр. Видин 3700, ул. "Княз Борис I" № 27, тел. 094/600268, e-mail: vidin@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Враца"; гр. Враца 3000, ул. "Антим I" № 8, тел. 092/6244 62, e-mail: vratsa@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Ловеч"; гр. Ловеч 5500, ул. "Търговска" № 24, Дом "Преслав", тел. 068/ 604271, e-mail: lovech@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Плевен"; гр. Плевен 5800, ул. "Стоян Заимов" № 3, тел. 064/835358, e-mail: pleven@archives.government.bg

Дирекция "Регионален държавен архив" - Велико Търново

Отдел "Държавен архив – Велико Търново"; гр. Велико Търново 5000, ул. "Читалищна" № 2, тел. 062/ 6018 84, e-mail: v.tarnovo@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Габрово"; гр. Габрово 5300, ул. "Чардафон" № 17, тел. 066/804634, e-mail: gabrovo@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Русе"; гр. Русе 7005, бул. "Липник" № 38, тел. 082/841868, e-mail: ruse@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Разград"; гр. Разград 7200, ул. "П.Р.Славейков" № 1, тел. 084/662328, e-mail: razgrad@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Силистра"; гр. Силистра 7500, ул. "Ген. Скобелев" № 5, тел. 086/822227, e-mail: silistra@archives.government.bg

Дирекция "Регионален държавен архив" - Варна

Отдел "Държавен архив – Варна"; гр. Варна 9000, ул. "Преслав" № 52, тел. 052/ 617931 , e-mail: varna@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Добрич"; гр. Добрич 9300, ул. "Славянска" № 26, тел. 058/602077, e-mail: dobrich@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Шумен"; гр. Шумен 9700, ул. "Калоян" № 18, тел. 054/877597, e-mail: shumen@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Търговище"; гр. Търговище 7700, ул. "Клисура" № 5, тел. 0601/63778, e-mail: targovishte@archives.government.bg

Дирекция "Регионален държавен архив" – София

Отдел "Държавен архив – София"; гр.София 1000 ул. "Московска" № 5, тел. 02/9400144, e-mail: sofia@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Перник"; гр. Перник 2300, ул. "Св.Св. Кирил и Методий" № 1, тел. 076/603273, e-mail: pernik@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Благоевград"; гр. Благоевград 2700, ул. "Арсений Костенцев" № 2, тел. 073/885435, e-mail: blagoevgrad@archives.government.bg

Отдел "Държавен архив – Кюстендил"; гр. Кюстендил 2500, ул. "Райна Цанева" № 6, тел. 078/524304, e-mail: kyustendil@archives.government.bg

Дирекция "Регионален държавен архив" – Пловдив

Отдел "Държавен архив – Пловдив"; гр. Пловдив 4000, ул. "Кракра" № 9-11, тел. 032/267059, e-mail: plovdiv@archives.government.bg

Отдел “Държавен архив – Пазарджик”: гр. Пазарджик 4400, ул. “Св. Иван Рилски” № 5, тел. 034/441477, e-mail: pazardzhik@archives.government.bg

Отдел “Държавен архив – Смолян”: гр. Смолян 4703, бул. “България” № 78, тел. 0301/63284, e-mail: smolyan@archives.government.bg

Отдел “Държавен архив – Кърджали”: гр. Кърджали 6600, ул. “Софроний Врачански” № 3, тел. 0361/62653, e-mail: kardzhali@archives.government.bg

Отдел “Държавен архив – Хасково”: гр. Хасково 6300, пл. “Свобода” № 5, тел. 038/622625, e-mail: haskovo@archives.government.bg

Дирекция “Регионален държавен архив” - Бургас

Отдел “Държавен архив – Бургас”: гр. Бургас 8000, к-с “Славейков”, ул. “Проф. Якимов” № 7, тел. 056/860224, e-mail: burgas@archives.government.bg

Отдел “Държавен архив – Сливен”: гр. Сливен 8800, бул. “Хаджи Димитър” № 41, тел. 044/667418, e-mail: sliven@archives.government.bg

Отдел “Държавен архив - Стара Загора”: гр. Стара Загора 6000, ул. “Ген. Гурко” № 81, тел. 042/641304, e-mail: st.zagora@archives.government.bg

Отдел “Държавен архив – Ямбол”: гр. Ямбол 8600, ул. “Ж.Папазов” № 24, тел. 046/ 663369, e-mail: yambol@archives.government.bg

МНЕНИЯ, ПРЕПОРЪКИ И ЖАЛБИ

Вие може да изкажете Вашите мнения, предложения, похвали, сигнали и жалби до председателя на ДАА за изпълнение на стандартите за административно и специализирано обслужване или възражение за неизпълнението им.

Ако имате оплакване по обслужването в ДАА, очакваме да ни информирате за това писмено – чрез кутията за мнения и коментари, в тетрадките - дневници за мнения и препоръки от потребители във всяко обособено звено за административно обслужване в системата на ДАА; по пощата; чрез факс или на електронния адрес на Агенцията, за да можем да отстраним своевременно евентуални нередности и пропуски. За резултатите от извършената проверка, установените обстоятелства и предприетите действия, подателят на оплакването се уведомява писмено.

Подадените предложения, сигнали, жалби и оплаквания трябва да съдържат следните реквизити:

1. трите имена на подателя или на упълномощения му представител;
2. адрес за обратна връзка и пощенски код, както и други координати за връзка (телефон, факс, адрес на електронна поща);
3. подпис на подателя или на упълномощения му представител.

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат. За анонимни предложения и сигнали се считат тези, които не съдържат достатъчно данни за обратна връзка с подателя – име и адрес.

В случай, че Ваши сигнали, оплаквания или предложения са извън компетентността на ДАА, ние се ангажираме да ги препратим до съответен компетентен орган, за което ще Ви уведомим своевременно.

ДАА няма право да дава отговор на запитвания, свързани със защитата на лични данни и класифицирана информация.

Запазваме си правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат обидни изказвания, нецензурирани изрази, уронващи престижа на ДАА и други институции.

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ

На Ваше разположение в звената за административно обслужване в системата на ДАА може да намерите Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на

потребителите на архивна информация от предоставяните от ДАА услуги. Ние се ангажираме да обобщаваме, анализираме и ежегодно да отчитаме получените от Вас предложения и коментари, както и да предприемаме, съобразно своите възможности, конкретни действия с цел удовлетворяване на Вашите очаквания.

Информация за постъпилите през съответната календарна година мнения, препоръки, коментари, жалби от потребителите на архивна информация за проучване на тяхната удовлетвореност ще бъде публикувана на административната интернет страница на ДАА.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ХАРТАТА

Хартата е утвърдена от председателя на ДАА със Заповед № 91/19.06.2015 г.

Хартата на клиента може да намерите на информационните табла, поставени в сградата на ДАА на ул. “Московска” № 5 и в териториалните звена на Агенцията, както и на нашата Интернет страницата: www.archives.government.bg.

Настоящата Харта на клиента ще бъде актуализирана, съобразно Вашите изисквания за подобряване на организацията на предоставяне на административни и специализирани услуги, както и при настъпили нормативни промени и допълнения в дейността на ДАА.