

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД – ЯМБОЛ



УТВЪРДИЛ:.....
(Д. Стаматова)

ХАРТА НА КЛИЕНТА

**И СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АДМИНИСТРАТИВЕН
СЪД - ЯМБОЛ**

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

С приемането на първия за България Административно-процесуален кодекс, приет от 40-то Народно събрание на 29 март 2006 г., съгласно параграф 4, ал. 3, се създадоха специализирани административни съдилища. Административен съд - Ямбол бе един от тях. Това даде възможност за по-добра специализация, за обособяване на системата на административно правораздаване. Безспорно ролята на Административния съд е да защитава интересите на гражданите и юридическите лица, защото хората и организациите се сблъскват малко или повече с административни пречки или проблеми. Всеки човек се сблъсква с администрацията и респективно с необходимостта да потърси своите права в съда. Административното правосъдие служи за защита на гражданите срещу незаконосъобразните действия на държавата. Дейността на Административен съд - Ямбол се основава на принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Следвайки тези принципи, ръководството разработи Харта на клиента и стандарти за административно обслужване.

Хартата на клиента е документ – писмено изразена воля и желание за сътрудничество с всички граждани – клиенти на съда, който ги запознава с предоставяните административни услуги.

Основните цели, които ръководството на съда си е поставило, са:

- подобряване достъпа до услуги, като подробно информира гражданите за техните права, за това откъде и как могат да получат съответните административни услуги;
- постигане на високо качество на предоставяните услуги, като се осигури добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които обслужват клиентите на съда;
- постигане на прозрачност и отзивчивост, като се осигури възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административно обслужване;
- предоставяне на разбираема и достъпна информация към гражданите;
- насърчаване гражданите да изказват мнението си за получаваните услуги;
- повишаване на ефективността по предотвратяване на корупционните практики и ограничаване на корупционния риск.

**II. ПРИНЦИПИ, КОИТО РЪКОВОДСТВОТО СПАЗВА ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ:**

Принципите, които се спазват при предоставяне на административните услуги са:

- законност при търсене и получаване на административната услуга;
- осигуряване на еднакви условия при предоставяне на услугите;
- своевременност и безпристрастност при предоставяне на услугите;
- откритост, достоверност и пълнота на услугите;
- защита правото на информацията;
- защита на личната информация;
- недопускане на дискриминация;

- недопускане на конфликт на интереси.

III. ОТГОВОРНОСТИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД – ЯМБОЛ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Отговорностите на служители са регламентирани в Етичния кодекс на съдебните служители, в ПАС, както и в ЗСВ и са подробно описани в длъжностната характеристика на всеки служител, в зависимост от длъжността, която заема. Основните задължения изискват от служителя да притежава следните качества:

- коректност;
- комуникативност;
- лоялност;
- дискретност;
- отговорност;
- дисциплинираност;
- прецизност;
- инициативност;
- експедитивност.

IV. ОБЩИ ПРАВИЛА ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

- вежливо, любезно и отзивчиво отношение към клиентите;
- равнопоставеност на всички клиенти на съда чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимост от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения;
- конфиденциалност към жалбите и поставените въпроси;
- прозрачност на административното обслужване;
- коректност относно спазването на сроковете за извършване на всяка административна услуга.

V. ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

- постигане на професионализъм в работата;
- анализиране удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане на необходимите действия за повишаването ѝ;
- демонстриране на външен вид и поведение, които се отразяват положително върху имиджа на съда;
- избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им - запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им;
- противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия.

VI. НАЧИНИ ЗА ДОПИТВАНЕ ДО ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ПО ПРИЛАГАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

Подробности за извършваните от нас административни услуги можете да намерите по всяко време чрез интернет страницата на съда – yambol-adms@justice.bg

Обратната връзка с гражданите и юридическите лица се осъществява посредством събиране и анализ на предложения, сигнали, оплаквания и похвали.

Уведомявате като се обърнете лично или писмено към Председателя на съда. Ще бъде извършена необходимата проверка и ще бъдете уведомени възможно най-бързо на оставения от Вас пощенски или електронен адрес и телефон.

Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, свързани с нормативни промени, потребности и изисквания на гражданското общество.