

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА КУЛТУРАТА
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ “НАЦИОНАЛЕН ФИЛМОВ ЦЕНТЪР”

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Основната цел на Хартата на клиента е да се подобри качеството на административното обслужване в Изпълнителна агенция “Национален филмов център”.

За осъществяване на тези цели ние имаме нужда от Вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка относно нашата стъпка в посока удовлетворяване на Вашите изисквания към нас и нашата работа.

Усилията на нашата администрация във връзка с административното обслужване са насочени към постигането на:

- Ефикасна организация на работата с клиентите и облекчаване на процедурите;
- Предоставяне на достъп до услугите чрез различни канали.
- Улеснение за гражданите и юридическите лица при получаване на информация за видовете административни услуги, необходимите документи за услугата, начина на приемане на заявлениятия за услуги, получаването на справки за текущото състояние на преписките, информация за сроковете.
- Повишаване качеството на предоставяната услуга, като съдействаме максимално за намаляване на личните разходи и времето за получаване на услугата.
- Предоставяне на ясни процедури за всяка от извършваните услуги.
- Създаване на обстановка за отзивчиво, вежливо и качествено обслужване на потребителите на административни услуги при осигуряване на равен достъп до услугите;
- Подобрена координация между звената в агенцията и контрол върху дейността на служителите, работещи по предоставянето на административни услуги;
- Ефикасни условия за обратна връзка

- Повищено участие от Ваша страна в разработването на оптimalни механизми за обслужване;
- Отстраняване възможностите за корупция при предоставянето на услуги;

За да постигнем тези цели е необходимо Вие:

- Да се отнасяте с уважение и разбиране към служителите, които Ви обслужват;
- Да предоставяте пълна и точна информация и необходимата документация за извършването на съответната услуга;
- Да спазвате изискванията на процедурата по предоставяната Ви услуга;
- Да изразявате свободно своето мнение, предложения, коментари относно нашата работа с оглед подобряване качеството на услугите.

А нашата задача е:

- Да Ви предоставяме ясна, точна и пълна информация чрез различни и удобни за Вас комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности;
- Да Ви предоставяме заявените от Вас услуги в съответствие с нашите стандарти на обслужване при спазване на необходимите нормативни актове;
- Да съблюдаваме Вашите права, като не проявяваме субективно отношение
- Да осигурим начин да предоставяте Вашите мнения, коментари и оплаквания относно качеството на административното обслужване;
- Да се държим професионално, коректно, с уважение, внимание и разбиране към всеки от Вас;
- Да спазваме конфиденциалност относно всички Ваши запитвания, молби и жалби;
- Да анализираме регулярно получените оплаквания, предложения и коментари и да Ви уведомяваме за предвидените действия

При предоставянето на административни услуги ИА “Национален филмов център” се ръководи от следните нормативни актове:

- Закон за административното обслужване на физическите и юридическите лица;
- Административно-процесуален кодекс;
- Закон за администрацията;
- Закон за държавния служител;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за филмовата индустрия;
- Закон за автомобилните превози;

- Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация;
- Устройствен правилник на Изпълнителна агенция "Национален филмов център".

За да получите качествена и в регламентирания срок услуга, предлагана от ИА "Национален филмов център", очакваме Вашето съдействие като:

- спазвате и отговаряте на изискванията, посочени в Закона за филмовата индустрия, Закона за държавните помощи и издадените въз основа на тях подзаконови нормативни актове ;
- се запознаете предварително с изискванията на предлаганите от нас за всяка административна услуга конкретни и пълни стандарти;
- пестите Вашето и нашето време и усилия, като не допускате непълноти и неточности по предоставените от Вас документи.

Вие можете да подадете Заявление (по образец) за извършване на желаната от Вас административна услуга и необходимите документи, както и да получите в регламентирания срок готовия заявен в услугата документ в:

- Деловодството на Агенцията в София на посочения адрес

Информация за движението на Вашата преписка можете да получите лесно и бързо в деловодството на Агенцията, като съобщите входящия номер, под който е постъпило Вашето искане.

В случай, че:

- не сте удовлетворени от начина на обслужване или
- имате някакви оплаквания относно незаконни или пораждащи съмнение за корупция действия, както и бездействия на служители, ние искаме да знаем за това.

Моля да ни информирате, като се обърнете лично или чрез писмо към изпълнителния директор на Агенцията. Може да позвъните и на телефоните за подаване на сигнали за корупцията, посочени на интернет страницата на Агенцията.

Ще бъде извършена необходимата проверка и ще бъдете уведомени възможно най-бързо на оставените от Вас пощенски или електронен адрес, и телефон.

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.

Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка подадена в писмена форма жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването (освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка).

За нас е необходимо и важно

Да получаваме вашите мнения, предложения, допълнения и забележки относно работата на служителите на нашата администрация, за да подобрим качеството на предоставяните услуги.

Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с Вашите нужди и изисквания.

София, 2017 г.