



ЗАПОВЕД

Рег. № РД-13-191, 29.08. 2017 г.

На основание чл. 4, ал. 1, т. 1 ал. 3 от Устройствения правилник на Агенцията
по геодезия, картография и кадастър

УТВЪРЖДАВАМ:

Харта на клиента на Агенцията по геодезия, картография и кадастър.

Настоящата заповед отменя заповед № РД-13-107/13.08.2007г. на изпълнителния
директор на АГКК.

Заповедта да се сведе до знанието на всички служители на агенцията – за сведение и
изпълнение, да се постави на видно място в приемните за обслужване на граждани и в
деловодствата.

Контрола по изпълнението на заповедта възлагам на главния секретар на АГКК.

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР:

ИНЖ. МИХАИЛ КИРОВ



ХАРТА НА КЛИЕНТА

НА АГЕНЦИЯТА ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР

Агенцията по геодезия, картография и кадастър (АГКК) е администрация към Министъра на регионалното развитие и благоустройството за осъществяване на ръководни, координиращи и обслужващи дейности. През 2000 година възниква като Агенция по кадастър с основен приоритет създаването на цифров кадастър и имотен регистър. С влизане в сила на Закона за геодезия и картография през 2006 г. към тези функции се добавят и дейности, свързани с поддържането на единна геодезическа основа за извършване на геодезически и картографски дейности, осигуряване на актуална и единна геоинформация за територията на страната чрез топографско картографиране и други методи и средства, стандартизация на географските имена.

Уважаеми клиенти,

Агенцията по геодезия, картография и кадастър и нейните 28 териториални служби предоставят информация и услуги на всички заинтересовани физически и юридически лица, имащи отношение към кадастъра, картографията и геодезията. Стремещт ни е да прилагаме и развиваме добрите практики при предоставяне на административни и специализирани услуги. Наш основен приоритет е удовлетвореността на потребителите на услуги и обществото като цяло от действията на служителите ни и от качеството на предоставяните услуги. Основната цел на тази Харта е да помогне на клиентите ни да разбират и защитават правата си, както и да изискват от нас по-добро административно обслужване. Ние се стремим към това тя да е диалогичен, динамичен, развиващ се документ, следващ както Вашите изисквания, така и разширяването и обогатяването на услугите, които бихме могли да Ви предоставим.

За целта се ангажираме:

- да работим в съответствие със стандартите за извършване на качествено административно обслужване;
- да информираме клиентите за постигнатите резултати и бъдещите подобрения;
- да поддържаме партньорски взаимоотношения с гражданите, бизнеса, професионалните общности и други;

- да подобряваме постоянно достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- да работим за постигане на високо качество на предоставяните услуги;
- да постигнем прозрачност и отзивчивост, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и квалифицирани служители по време на целия процес на административно обслужване;
- да Ви насърчаваме да изказвате мнението си за получаваните от Вас услуги.

Очаквани ползи от подобряване на административното обслужване:

1. Ползи за клиентите – подобрен достъп до предлаганите от Агенцията услуги, информираност за това откъде и как да получат дадена услуга, намаляване на личните разходи и време, ясни процедури за обслужване, съгласувани с клиента;
2. Ползи за администрацията – по-ефективна организация на работата, намаляване на разходите по административното обслужване и освобождаване на средства за други дейности, подобрен имидж на администрацията пред обществото, намаляване възможностите за корупция чрез пресичането на прекия контакт между искащия услугата и извършващият услугата на експертно ниво.

При предоставянето на административни услуги АГКК се ръководи от следните нормативни актове:

1. Закон за кадастъра и имотния регистър;
2. Закон за геодезията и картографията;
3. Закон за устройство на територията;
4. Закон за администрацията;
5. Закон за държавния служител;
6. Закон за защита на личните данни;
7. Наредба за административното обслужване;
8. Останалите специални закони и нормативни актове, свързани с геодезията, картографията и кадастъра.

Вие можете да се свържете с нас и да получите нужната Ви информация, както и да изразявате свободно Вашите мнения, предложения, коментари и похвали по следните начини:

1. Като ни посетите или ни пишете на адреса на Агенцията : гр. София 1618, ул. "Мусала" No 1, както и на посочените по-долу адреси на териториалните служби на АГКК;

2. Като ни посетите на Интернет страницата на Агенцията на адрес: <http://www.cadastre.bg>

3. Като ни пишете на електронната поща на Агенцията на адрес: acad@cadastre.bg

4. Като изпратите писмо на факса на Агенцията: (+3592) 955 53 33

Време за обслужване на клиенти:

всеки работен ден от 9,00 до 17.30 часа

Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща. Подадените предложения и сигнали се регистрират. Когато е необходимо те да се подадат писмено или да отговарят на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

Собствени цели и стандарти на административно обслужване

Ние изграждаме собствени стандарти за самооценка и административно обслужване, въз основа на приетите от Правителството на Република България осем стратегически принципа при предоставянето на административни услуги.

1. Отношение към потребителите.	а) предоставяме еднакъв достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения; б) общуваме с клиентите ни вежливо, с необходимото уважение, при зачитане на личното им достойнство; в) спазваме конфиденциалност относно личната информация на потребителите на административни услуги, предоставяни от Агенцията; г) очакваме от потребителите на услуги в АГКК съответното коректно отношение и уважение към нашите служители; спазване на изискванията за предоставяне на съответни документи за получаването на различните услуги и нужното съдействие за изпълнение на професионалните ни ангажменти.
3. Комуникация с клиента.	а) ангажираме се да предоставяме ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации

	<p>на клиентите от компетентни служители за процеса на предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните потребности;</p> <p>б) да предоставяме лесно разбираеми и изчерпателни устни или писмени отговори на запитвания от страна на нашите клиенти;</p> <p>в) поемаме задължението, ако искането на потребителите ни не е от компетенцията на АГКК, те да бъдат насочени към съответната институция;</p> <p>г) да разглеждаме всяка получена жалба, предложение или похвала в предвидените срокове и да уведомяваме клиентите си за взетите решения и предприетите действия по тях.</p>
4. Спазване на срокове.	<p>а) приемането и потвърждаването на телефонни обаждания, писмени запитвания, жалби, молби или похвали ще бъде извършвано веднага от съответния служител на Агенцията, а отговор по тях ще бъде предоставен на клиента в 30 /тридесет/ дневен срок от приемането (този срок не се прилага, ако в специален закон е предвиден друг такъв);</p> <p>б) задължаваме се да уведомяваме своевременно клиентите си, ако срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайната дата, до която ще получат отговор на своите въпроси.</p>
5. Механизъм за обратна връзка от клиента.	<p>а) поемаме задължение да използваме механизми за обратна връзка от клиента, с цел да бъдат взети под внимание актуалните потребности на различните групи клиенти;</p> <p>б) ангажираме се да анализираме получената информация, да отчитаме резултатите, както и да уведоим клиентите си за тях, използвайки различни канали за достъп.</p>
6. Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали.	<p>а) потребителите на административни услуги, предоставяни от АГКК имат възможност да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали относно качеството на административното обслужване или конкретен служител по следните начини:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в деловодството на АГКК на адрес: гр. София 1618, ул. «Мусала» №1 или по пощата на същия адрес; - в териториалните звена на Агенцията на

	<p>горепосочените адреси;</p> <ul style="list-style-type: none"> - чрез обаждане на телефон: (02)8188383; - чрез кутия за сигнали и предложения, специално поставена в приемната на АГКК; <p>- чрез попълването на анкетни карти.</p> <p>б) по всички подадени жалби, оплаквания и сигнали АГКК се произнася в законово регламентираните срокове. Анонимно подадени жалби, оплаквания и сигнали ще бъдат взети под внимание от ръководството, без да бъде даден отговор по тях.</p> <p>в) 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.</p> <p>г) при оплаквания относно незаконни или пораздащи съмнение за корупция действия и бездействия на служители, моля да ни информирате, като се обърнете лично или чрез писмо към Изпълнителния директор или Главния секретар на Агенцията, които ще извършат необходимата проверка и ще ви уведомят възможно най-бързо на оставения от вас адрес и телефон.</p>
<p>7. Отговорност, отчетност и самооценка на администрацията.</p>	<p>а) ангажираме се Агенцията да изпълнява поетите задължения в процеса на предоставяне на административни услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване;</p> <p>б) декларираме, че ръководството на АГКК се е ангажирало с подобряване на административното обслужване, квалификацията на своите служители и изпълнението на посочените стандарти за постигане на нашата цел - удовлетворяване високите изисквания на клиентите ни, като потребители на качествени административни услуги;</p>

Тази Харта се преглежда и актуализира в резултат на съвместни дискусии и комуникация с Вас (освен, ако не се налага актуализация в резултат на промяна в нормативната уредба). Очакваме от Вас активно да участвате в двустранния процес на изграждане на партньорство.