



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

РЪКОВОДСТВО ЗА РАЗРАБОТВАНЕ НА ХАРТА НА КЛИЕНТА

ЗА ПРОЕКТА

Проект „По-високо качество на административното обслужване, чрез въвеждане на по-високи стандарти и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

БЕНЕФИЦИЕНТ:

Администрация на Министерския съвет

ЕКИП НА ПРОЕКТА:

Енчо Енчев, Алеко Джилджов, Радослав Миланов, Павел Иванов, Мария Нейкова, Моник Стоицева, Емилия Александрова

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

Адвокатско дружество „Попов, Арнаудов и партньори“

ЕКИП НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Елеонора Сергиева, Елисавета Йотова, Борислава Сергиева

СЪДЪРЖАНИЕ

1.	ВЪВЕДЕНИЕ	4
2.	ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ НА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА	5
	2.1 Защо трябва да имаме Харта на клиента?	5
	2.2 Какво представлява една добре разработена Харта на клиента?	5
	2.3 Какви са ползите от приемане на Харта на клиента?	5
3.	СЪДЪРЖАНИЕ НА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА	6
	3.1 Кои са общите стандарти за качество?	6
	3.2 Кои са собствените стандарти за качество?	6
	3.2.1 Как да създадем работещи собствени стандарти?	7
	3.2.2 Кои са източниците на информация при създаване на стандартите?	7
	3.2.3 Какъв обхват и цели да заложим в стандартите за обслужване?	8
	3.2.4 Как да наблюдаваме активно изпълнението на стандартите?	9
	3.2.5 Как да оповестим получените резултати?	10
	3.3 Какво могат да направят потребителите, ако не са удовлетворени от обслужването?	10
4.	ИЗПОЛЗВАНЕ И РАБОТА С ХАРТАТА НА КЛИЕНТА	11
5.	РАБОТА СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ	12
	5.1 На какви въпроси трябва да си отговори администрацията?	12
	5.2 Как да привлечем и ангажираме потребителите?	12

1.

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящото Ръководство конкретизира предназначението и съдържанието, определя правилата и насоките за разработване на Харта на клиента и на собствени стандарти за качество на административното обслужване.

2. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ НА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА

2.1 Защо трябва да имаме Харта на клиента?

Обществото очаква да получи качествено административно обслужване. Създаването на Харта на клиента е стъпка по посока на удовлетворяване на тези високи изисквания към администрацията.

Основната цел на Хартата на клиента е да подобри достъпа на гражданите и бизнеса до административни услуги и да насърчи повишаването на качеството на обслужването.

Хартата помага на потребителите да разбират и защитават правата си по-добре и да изискват по-добро обслужване, например чрез подаване на сигнал, жалба или предложение.

Хартата на клиента подпомага работата на служителите от администрацията чрез по-ясното определяне на изискванията към предоставяните от нея услуги.

2.2 Какво представлява една добре разработена Харта на клиента?

Хартата трябва да бъде ясен, кратък и леснодостъпен документ, който информира за стандартите за обслужване. Тя е документ с ясни и точни указания какво може да предприеме потребителят, ако декларираните стандарти не се изпълняват и/или той не е удовлетворен от обслужването.

Препоръчва се:

- Обемът на Хартата да е от една до максимум три страници;
- Да се избягват текстове, които не носят пряка информация на потребителя;
- Да се използва лесен, достъпен и разбираем език.

За да може Хартата да изпълни своето предназначение, тя трябва да е подкрепена на практика от процедури, прилагани в администрацията, които обхващат обучението на служителите, управлението на сигналите, предложенията и жалбите на потребителите, начините за наблюдение на изпълнението на стандартите, както и периодичния им преглед и осъвременяване. Ето защо разработването на Хартата не следва да се превръща в самоцел и нейното наличие само по себе си не е достатъчно, за да се постигне високо качество на административното обслужване.

2.3 Какви са ползите от приемане на Харта на клиента?

Освен ползата от наличието на Харта на клиента, самият процес по нейното създаване е полезен, защото:

- Ще Ви помогне да си изясните очакванията на обществото към осъществяването от Вашата администрация обслужване и да разпределите наличните ресурси в съответствие с това;
- Ще ангажира служителите в администрацията да подобряват обслужването и да повишават качеството, осигурявайки ефективно използване на техните знания и опит;
- Ще насърчи Вашите потребители да Ви дават ценна обратна връзка за качеството на обслужването.

3. СЪДЪРЖАНИЕ НА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА

Съдържанието на Хартата е нормативно определено. Съгласно Наредбата за административното обслужване Хартата на клиента включва:

- Общите стандарти за качество на административното обслужване;
- Собствените стандарти за качество на административното обслужване;
- Начина, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работата, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

В Приложение N 1 е представен примерен образец на Харта.

При разработването на Вашата Харта можете да използвате и примерните пет пилотни Харти (на община Стара Загора, на област Ямбол, на Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, на Държавна агенция „Архиви“ и на Министерството на културата), разработени по проект „По-високо качество на административното обслужване чрез въвеждане на по-високи стандарти и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите“. Пилотните администрации са подбрани така, че да обхващат основните видове административни структури – общинска администрация, областна администрация, изпълнителна агенция, държавна агенция и министерство.

3.1 Кои са общите стандарти за качество?

Общите стандарти са нормативно определени в Наредбата за административното обслужване. Те са задължителни за спазване от всички администрации. Те следва да бъдат представяни по унифициран начин от всяка администрация в съответната Харта на клиента, като са допустими различни вариации с оглед на различния начин, по който общите стандарти могат да бъдат постигнати от отделните администрации.

3.2 Кои са собствените стандарти за качество?

Собствените стандарти могат:

- Да надграждат общите стандарти, определени в Наредбата за административното обслужване;
- Да включват препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване, които са определени в приложение N8 към Наредбата за административното обслужване;
- Да са различни по вид от стандартите по приложения N7 и 8 към Наредбата за административното обслужване.

Собствените стандарти не могат да предвиждат ниво на обслужване, което е по-неблагоприятно за потребителя спрямо общите стандарти или спрямо нормативни задължения на администрацията. От гледна точка на качеството те трябва да бъдат още по-амбициозни, като гарантират на потребителите по-високо ниво на обслужване при зачитане на специфичните потребности на потребителите на различните администрации. Тези стандарти трябва да засягат важни за потребителите въпроси. Те трябва да са ясни, точни и измерими. Стандартите трябва да бъдат така написани, че всеки един потребител да е наясно какво ниво на обслужване може да очаква.

При описанието на общите и собствените стандарти не трябва да се преповтарят нормативните текстове и правата, които потребителите имат по закон или други нормативни документи

– напротив, те трябва да се доразвиват и детайлизират в зависимост от спецификата на администрацията и нуждите на потребителите.

За потребителите няма пряко значение дали стандартът, който обявявате, е общ или собствен – за тях е важно да знаят какви стандарти могат да очакват от Вашата администрация.

За по-лесното им възприемане от страна на потребителите можете да ги групирате (и общите, и собствените стандарти) последователно в няколко основни насоки:

- Как сте осигурили достъп до Центъра за административно обслужване и какви са условията и удобствата в него?
- Как информирате потребителите си и как комуникирате с тях?
- Каква организация на обслужването сте създали и какви предимства дава тя на Вашите потребители?

Всяка от групите трябва да е ясно обозначена, като наименованието трябва да носи достатъчно информация какво ще намери потребителят, четейки съответния раздел. Например:

- Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване;
- Добра информираност, бърза и лесна комуникация;
- Предимства на обслужването.

3.2.1 Как да създадем работещи собствени стандарти?

За да сме сигурни, че стандартите за административно обслужване, които сме създали, са най-подходящите за нашата администрация, те трябва да са:

- **Релевантни** – да са пряко свързани с потребностите на потребителите и да се фокусират върху ключови и важни за тях проблеми;
- **Разбираеми** – трябва да бъдат написани на лесно разбираем език, без да се използват строго специфични професионални термини, абривиатури и/или други съкращения;
- **Предизвикателни** – стандартите да бъдат амбициозни, но изпълними;
- **Измерими** – стандартите да са измерими чрез съществуващи в организацията практики и системи или чрез провеждане на проучвания сред потребителите;
- **Наблюдавани** – наблюдението на стандартите да се извършва систематично, а не инцидентно;
- **Общодостъпни** – постигнатите резултати във връзка със стандартите за обслужване да се публикуват;
- **Преглеждани и актуализирани** – ефективността на стандартите за обслужване трябва да се преглежда периодично и когато се налага, те да бъдат осъвременявани.

3.2.2 Кои са източниците на информация при създаване на стандартите?

Стандартите, които ще създадете, трябва да отразяват гледната точка на потребителите. Източниците на информация за създаването на стандартите са:

- Мнението на потребителите;
- Мнението на служителите в администрацията (особено служители, работещи пряко с потребителите);
- Получените до момента сигнали, жалби и предложения;
- Първоначално и периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите и др.

3.2.3 Какъв обхват и цели да заложим в стандартите за обслужване?

Важен въпрос е по какъв начин ще бъде представен ангажиментът за качествено административно обслужване в Хартата. Трябва много ясно да разграничите следните два аспекта на Вашите ангажименти:

- **Нормативни задължения** – нормативно определени стандарти, които се прилагат за всички потребители, всеки път когато използват предоставяните услуги или се обръщат към Вашата администрация за комуникация по различни въпроси, свързани с административното обслужване. При комуникация по възникнал проблем потребителят трябва да може да разбере какво се предприема в случаите, в които стандартът не се постига. Едната възможност е администрацията веднага да разреши проблема. Друга възможност е потребителят да търси удовлетворение на правата си извън конкретната администрация по начин, определен в закона (чрез регулаторен орган, съд, омбудсман или друга институция).
- **Собствени ангажименти** – нивото на обслужване, което администрацията се стреми да постигне и за което потребителят не може да търси удовлетворение чрез друга институция, включително по съдебен ред. Неизпълнението на този стандарт не носи юридически последиствия за администрацията (но разбира се носи други последиствия, като: неудовлетвореност, липса на сътрудничество и разбиране от страна на потребителя, негативен имидж и др.).

• Собствените стандарти за обслужване са ключова част от една добра Харта на клиента

Те могат да бъдат насочени към качеството на услугите, което ще се постигне (например обслужване на гише в рамките на 10 минути; издаване на документи в рамките на деня или в съкратени срокове до 3 работни дни), към начина, по който се предоставят услугите (например чрез приемане на всички необходими документи и изпращане на готовия документ по пощата или по електронен път), към начина, по който потребителите получават информация и възможността за достъп до нея (например чрез онлайн форми или информационни табла, достъпни след работното време на администрацията).

Особено важно е стандартите да се прилагат за всички потребители на съответните услуги без дискриминационни условия. Трябва да имате предвид и следното:

- Чест пример е използване на индикатори, които дават висок количествен или качествен измерител, но не носят достатъчно информация за потребителя (например: 90% от исканията се разглеждат в рамките на 5 дни). По-добрият вариант е да удължите срока, но да увеличите и обхвата на стандарта (например: всяко подадено искане се разглежда в рамките на 7 дни);
- Ако това не е възможно, можете да поставите различни срокове за различни случаи. Тези различни случаи трябва да са ясно разграничени (например: срокът е по-дълъг, когато е необходима консултация по въпроса с друга организация/институция), така че потребителите още от самото начало да разберат кои са сроковете за техния конкретен случай. Описаният пример е за срокове, но би могъл да се приложи и при други показатели – служебно снабдяване с документи, възможност за ползване на услуга по електронен път, време за обслужване и др. Същият е общо-валиден – винаги, когато не е възможно всички услуги или всички потребители да се поставят под един общ знаменател, трябва да има много точно и ясно посочени критерии за разграничаването. Трета възможност е да опишете как се процедира с тези потребители, за които срокът, съответно друг показател, не е спазен (напр. телефонно обаждане от Ваша страна, дискутиране на проблемите, яснота за срока, в който клиентът ще бъде обслужен при решен проблем и последващото му спазване);
- Изследванията показват, че много хора не разбират информация, представена в проценти. Кога-

то е възможно избягвайте използването на проценти. Вместо 90% кажете „9 от всеки 10 потребители“. Когато процентите не са кръгло число (83%) закръглете (8 от всеки десет). Не използвайте средни величини при измерване на стандартите (напр. обработката на искането отнема средно 5 дни), защото те създават големи диспропорции при обслужването – служителите бързат да обработят по-лесните случаи и оставят по-сложните за решаване на по-късен етап.

- Вашите стандарти трябва да обхващат ключови аспекти от предоставяните услуги, особено когато тези аспекти са важни за потребителите. Това означава, че може да включите, например, стандарти за: съкратено време за изчакване, време за предоставяне на информацията, съкратен срок за извършване на услугата, информиране за предсрочно готов резултат от услугата и т.н.

• Качеството на услугите е критично за успеха

Бързият и навременен отговор на запитване от потребителя е безполезен, ако информацията, която му се предоставя не е вярна, точна и изчерпателна. Създаването на показатели за качеството на обслужване е труден процес, а и спецификата на работата на различните администрации е голяма. Необходимо е да се започне с ясно дефиниране на мисията на организацията, основните услуги, които се предоставят, ползите от услугите за потребителите и начина, по който постигнатото ще се измерва в сравнение с поставените цели и ще се управлява – за тяхното достигане или надвишаване.

Определете какво е настоящото ниво на качество на административното обслужване и използвайте това като база за дефиниране на бъдещите цели. Помислете дали и как можете да подобрите стандартите на обслужване. Ако в момента не изпълнявате даден стандарт, открийте причината. Няма смисъл да поставяте по-висок стандарт или да се стремите да покриете неизпълнението с въвеждането на други стандарти, ако не сте наясно каква е причината да не постигате необходимото ниво на обслужване в момента.

3.2.4

Как да наблюдаваме активно изпълнението на стандартите?

Наблюдението дали и доколко се постигат стандартите на обслужване в сравнение с поетите в хартата ангажменти, може да изисква време и разходи, но е изключително важно за Вашата администрация. Само по този начин може да се оцени в кои области администрацията се справя добре и в кои има нужда от подобрене. Трябва или да изградите система, която дава тази информация максимално лесно и при минимални разходи, или да доразвиете съществуваща в момента система.

Необходимо е да създадете процедура за активно наблюдение и сравняване на постигнатите резултати спрямо планираните. За част от тези наблюдения може да използвате съществуваща процедура или практика (например ако следите време за отговор на подаден сигнал или жалба). За други може да е необходимо използването на нови методи, като проучване на мнението на потребителите или наблюдение по метода „таен клиент“.

Независимо кои методи ще използвате, наблюдението на постигнатите резултати ще Ви помогне да подготвите мерки за подобрене, а също така и да информирате потребителите за постигнатото до момента. Същевременно е необходимо ясно да сте установили по какъв начин ще насърчите обратната връзка от потребителите, включително чрез подаване на предложения, а при неудовлетвореност – на сигнали и жалби.

За да демонстрирате ефективността на административното обслужване по един отворен и надежден начин, можете да използвате външна организация, която независимо да оцени Вашите резултати, свързани с постигането на стандартите на обслужване. Възможно е със собствени ре-

сурси да приложите различни методи за проучване на удовлетвореността на потребителите – интервюта и анкети за обратна връзка, консултации със заинтересованите страни, консултации със служители, да анализирате медийни публикации и др. Вие трябва да обясните защо събирате тази информация и да покажете, че тя се използва от администрацията. Вземането на решение за използване на независима оценка трябва да се направи на базата на съпоставка между необходимите разходи и ползите от нея.

3.2.5 Как да оповестим получените резултати?

Потребителите имат правото да знаят доколко постигате поетите ангажменти и заложените стандарти на обслужване. Тези резултати трябва да бъдат публикувани по такъв начин, че да достигнат до максимален брой потребители и да бъдат лесно разбираеми за тях. Препоръчително е включването на подобна информация в Доклада за оценка на удовлетвореността на потребителите. Важно е също да публикувате и направените промени в стандартите или въвеждането на нови стандарти като резултат от наблюдение на постигнатите резултати.

Информацията за нивото на административното обслужване трябва да бъде предоставяна и на служителите от администрацията. Основен мотивиращ фактор за тях е да видят прекия ефект от положените усилия. Така те лесно ще идентифицират както практиките, които са полезни и работят добре, така и усилията, които не носят ефект за потребителя.

3.3 Какво могат да направят потребителите, ако не са удовлетворени от обслужването?

Хартата трябва да укаже начините, по които потребителите могат да процедират, ако не са удовлетворени от административното обслужване. Следва да ги насърчите да Ви информират при идентифициране на проблеми.

Като въвеждащ текст може да се използва следният пример:

„Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване чрез сигнал, предложение или жалба“.

Бъдете пределно ясни и точни – какво конкретно може да предприеме потребителят, към кого следва да се обърне и какво може да се очаква да предприеме администрацията при възникване на такава ситуация.

За яснота на потребителите групирайте информацията за подаване на сигнал, предложение или жалба по следния примерен начин:

- На място в Центъра за административно обслужване;
- „Пишете ни“;
- „Обадете ни се“;
- Приеман ген.

Хартата трябва ясно да указва и ангажментите на администрацията да наблюдава спазването на стандартите чрез обратната връзка от потребителите, да измерва удовлетвореността, като оповестява какви са предприетите действия от нейна страна за подобряване качеството на обслужване и къде ще се публикуват получените резултати.

Хартата е обещанието на администрацията за отношението ѝ към потребителите и качеството на обслужването, което ще им бъде осигурено, като администрацията също очаква определено поведение от потребителите. В Хартата не следва да се разписват текстове, които изразяват

пряко ангажименти, задължения и очаквания към потребителите. Това не означава, че потребителите нямат такива, но не Хартата е документът, в който те следва да се описват. Препоръчва се Хартата да завършва или да съдържа израз на отношението на администрацията към потребителите, проявили очакваното отношение и поведение към служителите. Пример за подобен текст е:

„Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!“

4.

ИЗПОЛЗВАНЕ И РАБОТА С ХАРТАТА НА КЛИЕНТА

Ако Хартата на клиента остане само един документ, който не се използва във всекидневната работа на администрацията, няма да постигнем основната ѝ цел, а именно – предоставянето на по-качествено административно обслужване. Веднъж създадена, тази Харта трябва да играе активна роля на катализатор за подобряване на ежедневната дейност на администрацията.

За да се постигне това:

- Дефинирайте ясно какви действия се предприемат, ако поставените стандарти за обслужване не бъдат постигнати;
- Насърчавайте потребителите и служителите да предоставят обратна връзка и я вземайте предвид при работа си;
- Декларирайте, че е възможна непредубедена проверка на случая и посочете ясно възможността потребителят да подаде жалба, сигнал или предложение, с конкретни данни как и къде може да го направи.

Какво да предприемем, ако стандартите не се постигнат?

- Стандарт, който не се постига в повече от 25% от случаите, трябва да бъде обект на повишено внимание от страна на администрацията;
- В Хартата на клиента трябва да декларирате, че подкрепяте получаването на сигнали, жалби и предложения като ценна за вас обратна връзка, че ще проверите всеки от тях непредубедено, както и че ще инициирате необходимите в резултат на това промени;
- В комуникацията си с потребителите избягвайте използването на думи и изрази, които могат да се възприемат като предупреждение или заплаха към тях;
- Освен формалната процедура за приемане и обработка на сигнали и жалби, трябва да имате и неформална такава, в случаите, в които неформални забележки или коментари се изказват на място още по време на обслужването. Ако разрешаването на проблема може да стане веднага, това трябва да се направи. Препоръчително е още в Хартата да се включи насока потребителите да се обърнат към конкретен служител при проблем или въпрос на място в Центъра за обслужване.
- Използвайте потребителите си като източник на възможни решения. Попитайте ги какво биха желали да получат, за да бъдат удовлетворени, и потвърдете, че имате еднакво разбиране за това, какво да бъде решението на проблема. Публикувайте периодично информация какви действия сте предприели за разрешаване на постъпили оплаквания и жалби.
- Процедурата за жалби, сигнали и предложения трябва да е достъпна – при осигурена възможност за получаване на сигнали, жалби и предложения по електронен път, посочете това в Хартата и се стремете да отговорите по този начин. Помислете специално как да улесните тези потребители, които са в неравностойно положение, имат проблеми с писането и четенето или не разбират/не говорят добре български език.
- Жалбите и сигналите са много важен източник на информация за това, какви резултати пости-

гате. Съхранявайте, систематизирайте и анализирайте информацията не само за всички жалби и сигнали, но и за получени предложения и други мнения. Периодично представяйте информация за това на ръководните звена и работете в посока подобряване на услугите. Запознавайте потребителите с предприетите от вас мерки.

- Не забравяйте, че трябва да насърчавате както отрицателната обратна връзка, така и положителните мнения на потребителите. Давайте им възможност да изкажат удовлетвореността си и ги стимулирайте да дават предложения.

5. РАБОТА СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

5.1 На какви въпроси трябва да си отговори администрацията?

Основните заинтересовани страни са потребителите и служителите на администрацията. Заинтересована страна са и други организации и администрации, чиито услуги са свързани по някакъв начин с тези на съответната администрация – обслужват същите потребители или съвместно с тях извършват части от една по-голяма услуга или епизод от живота или бизнес събитие. Приемете заинтересованите страни като Ваши партньори.

Привличането и ангажирането на други участници в процеса на създаването, използването и актуализирането на Харта на клиента води след себе си няколко ключови въпроса, на които всяка администрация трябва да отговори:

- Дали избраните от нас методи за ангажиране и участие на потребителите са най-подходящите и удобни за тях?
- Имаме ли достатъчно време за работа с всички заинтересовани страни?
- Кой ще осигури участието (или представянето) на заинтересованите страни?
- Разграничили ли сме ясно въпросите, които можем да разрешим и върху които ще работим, от тези, върху които нямаме влияние?
- Как ще използваме и ангажираме служители от различни йерархични нива в нашата администрация?
- Как ще привлечем и ангажираме служители от други администрации и организации, които работят в близки сфери на дейност?
- Как ще предоставяме обратна връзка на потребителите и на служителите за постигнатия напредък?

5.2 Как да привлечем и ангажираме потребителите?

Участието на потребителите помага да определим какво значи по-добър достъп и по-високо качество. Основният показател, че сме успели да реализираме тези амбиции е удовлетвореността на потребителя от административното обслужване. Това означава, че целият процес по създаване, внедряване и актуализиране на Хартата е труден за реализиране без желанието и дейното участие на потребителя. След разработването на Хартата администрацията следва да положи необходимите усилия за нейното популяризиране сред потребителите на услугите, за да се осигури максимално широко запознаване със стандартите и възможностите, включени в нея. Това популяризиране, освен даване на гласност чрез разпространение на материали и публикуване на съобщения, задължително

включва и проактивно поведение на служителите на администрацията.

Трябва да вземете под внимание и следното:

• Изяснете кои са основните групи потребители

Идентифицирайте и привлечете широк кръг от потребители. Стремете се извадката от потребители да е представителна – т.е. да включва хора и/или организации от различни населени места, възрасти и етнически произход, както и да включва потребители със специфични потребности. При определянето на потребителите съобразете дали предоставяните от Вас услуги попадат в състава на комплексни услуги, на услуги от типа „Епизод от живота“ и преценете можете ли и как да съдействате на потребителя в тази насока.

• Максимално използвайте наличната до момента информация

Подадените до момента сигнали, жалби и предложения например дават една добра начална точка за определяне на основните проблеми и области за подобряване. В последствие, когато обсъждате въпросите с потребителите, можете да задълбочите разбирането си за поставените в тях въпроси.

• Определете в самото начало кой ще носи отговорността за привличането и провеждането на консултации с потребителите

Трябва също да се изясни кой друг ще участва в този процес и по какъв начин. Имайте предвид, че има разлика между това да разберете какво желаят потребителите и това да ги включите в процеса на вземане на решение. За да постигнете успех, трябва да направите и двете.

• Дискутирайте с потребителите как те могат да ви помогнат да ги обслужвате качествено

Необходимо е да си изясните в кои случаи те са юридически задължени да предоставят информация и какви ще са последствията, ако не го направят. Помислете и за други начини, които ще накарат заинтересованите страни да уважават Вашите усилия и труд и да Ви съдействат.

• Покажете на потребителите как техните предложения са отразени в Хартата на клиента

Така ще изградите по-добри взаимоотношения, а потребителите ще бъдат още по-мотивирани да участват в процеса на подобрене. Това можете да постигнете, като:

- информирайте обществото (а също и служителите) за всеки голям успех на конкретна фаза от работата;
- информирайте обществото за всяка промяна на Хартата, породена в резултат на съвместни дискусии;
- ако не сте взели под внимание конкретно предложение, дайте ясна информация защо то не е отразено.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ПРИМЕРЕН ОБРАЗЕЦ НА ХАРТА



1

(ИМЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА) ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване



Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

• Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр./с.	(Тук посочете адрес на спирки на обществен транспорт.)
• Паркиране	Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“
• Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	• работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
• За клиенти със специфични потребности:	• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО (посочете как е осигурен достъп) • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
• В ЦАО на Ваше разположение са:	• столове, маси и пособия за попълване на документи • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна • безплатен интернет

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

• Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	• любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
---	---

¹ Общинските администрации могат да поставят герба на съответната община.

• Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно • на място в ЦАО: • на електронно табло • на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
• Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
• В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	• ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
• Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности (Посочете, ако такава е налична)

Предимства на обслужването

• Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания - до 3 работни дни
• Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи
• Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише
• Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

На място в ЦАО

- Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО
- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към директора на дирекция [„...“]

Пишете ни

- Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
- Може да ги подадете:
 - [Моля посочете адрес]
 - [Моля посочете електронен адрес]
 - в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

- Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате
- За връзка с:
 - ЦАО: [Моля посочете телефон]
 - директора на дирекция [Моля посочете име и телефон]

Информация за Вашата удовлетвореност

- Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван
- Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:
 - получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
 - резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
 - предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

