

УТВЪРЖДАВАМ:

ИНЖ. ДОНЧО АТАНАСОВ  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА УС НА АПИ  
Заповед № РД-11-894/26.09.2017



## ХАРТА НА КЛИЕНТА НА АГЕНЦИЯ „ПЪТНА ИНФРАСТРУКТУРА“

Водена от желание да предостави възможно най-доброто административно обслужване на всеки потребител на административна услуга, Агенция „Пътна инфраструктура“ ще се ръководи от тази Харта на клиента, наричана по-нататък за краткост „хартата“. В изпълнение на тази цел хартата ще бъде своевременно изменяна и допълвана, за да отговаря на променящите се потребности на потребителите.

Агенция „Пътна инфраструктура“, наричана по-нататък „агенцията“, е юридическо лице, на бюджетна издръжка към министъра на регионалното развитие и благоустройството, със седалище София и със специализирани звена: Областни пътни управления и Институт по пътища и мостове.

Агенцията подпомага министъра на регионалното развитие и благоустройството при разработването на проект на стратегия за развитие на пътната инфраструктура в съответствие с държавната политика; осъществява управлението на републиканските пътища в съответствие със средносрочните оперативни програми; проучва, анализира и прогнозира развитието на автомобилното движение по републиканските пътища; съгласува инвестиционни проекти, свързани с управлението на пътищата, както и за изграждане на пътни връзки с републиканските пътища, както и проекти, които налагат изместване на пътя или при реализацията на които се изискват допълнителни мерки за безопасността на движението по републиканските пътища; подготвя списък и промени на републиканските пътища; издава разрешения за специално ползване на републиканските пътища; организира или контролира събирането на винетни такси, ТОЛ такси и другите такси, предвидени в Закона за пътищата; осъществява функциите на държавна пътна администрация, представлява държавата в международните пътни организации и участва в разработването и изпълнението на международни договори във връзка с изграждане, поддържане и ползване на пътищата; издава документи в рамките на своята компетентност; осъществява и други дейности съгласно Закона за пътищата.

Хартата на клиента представлява писмено изразена воля и желание за сътрудничество с всички потребители. Хартата запознава всички потребители с предоставяните административни услуги от Агенция „Пътна инфраструктура“.

При разработване на настоящата харта основно сме се ръководили от изискването тя да бъде средство за изграждане на партньорство между администрацията и обществеността, чрез постигане на няколко основни цели:

- Подобряване на достъпа до услуги, като подробно Ви информираме за Вашите права, за това откъде и как можете да получите съответните административни услуги;
- Постигане на по-високо качество на предоставяните услуги, като намалим личните Ви разходи и време за получаването им и осигурим добро отношение и желание за съдействие от страна на служителите, които Ви обслужват;
- Да бъдем отзивчиви и работим прозрачно, като Ви осигурим възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административно обслужване;
- Да Ви предоставим възможност и Ви насърчим да изказвате мнението си за получените от Вас услуги.

## **УВАЖАЕМИ КЛИЕНТИ,**

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 стратегически принципи при предоставянето на административни услуги.

### **Отношение към клиентите**

- Предоставяме равен достъп до услугите и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;
- Общуваме с клиентите ни вежливо, с необходимото уважение, при зачитане на личното им достойнство;
- Спазваме конфиденциалност относно личната информация на потребителите на административни услуги, предоставяни от Агенцията;

- Очакваме от потребителите на услуги в Агенция „Пътна инфраструктура“, 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 ангажименти.

#### **Комуникация с клиента**

- Ангажираме се да предоставяме ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите от компетентни служители за процеса на предоставяне на услуги по начин, удовлетворяващ техните потребности;

- Да предоставяме лесно разбираеми и изчерпателни устни или писмени отговори на запитвания от страна на нашите клиенти;

- Поемаме задължението, ако искането на потребителите ни не е от компетенцията на Агенция „Пътна инфраструктура“, те да бъдат насочени към съответната институция;

- Да разглеждаме всяка получена жалба, предложение или похвала в предвидените срокове и да уведомяваме клиентите си за взетите решения и предприетите действия по тях.

#### **Спазване на срокове**

- Приемането и потвърждаването на телефонни обаждания, писмени запитвания, жалби, молби или похвали ще бъде извършвано от съответния служител на Агенцията, а отговор по тях ще бъде предоставен на потребителя, в зависимост от спецификата на предоставената услуга и съгласно нормативно определените срокове. Задължаваме се да уведомяваме своевременно потребителите си, ако срокът се налага да бъде удължен, за причините и крайната дата, до която ще получат отговор на своите въпроси.

#### **Механизъм за обратна връзка от клиента**

- Поемаме задължение да използваме механизми за обратна връзка от потребителя, с цел да бъдат взети под внимание актуалните потребности на различните групи потребители;

- Ангажираме се да анализираме получената информация, да отчитаме резултатите, както и да уведомим потребителите си за тях, използвайки различни канали за достъп.

#### **Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали**

- Потребителите на административни услуги, предоставяни от Агенция „Пътна инфраструктура“ имат възможност да подават жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали относно качеството на административното обслужване или конкретен служител по следните начини:

- на гишетата определени за административно обслужване на Агенция „Пътна инфраструктура“ на адрес: гр. София, бул. „Македония“ № 3 или по пощата на същия адрес;
- в специализираните звена на Агенцията на адресите, посочени на местата, съдържащи информация за предоставяните от нас услуги (информационно табло, на сайта на Агенцията, Административен регистър);
- чрез обаждане на телефон: (02)9173 425;
- чрез кутия за сигнали и предложения, специално поставена на гишетата за административно обслужване в сградата;
- чрез попълването на анкетни карти;
- чрез Интернет на електронен адрес: <http://www.api.bg/index.php/bg/>.

По всички подадени жалби, оплаквания и сигнали Агенция „Пътна инфраструктура“ 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.

- информация за движението на Вашата преписка можете да получите лесно и бързо на гишетата за административно обслужване на Агенцията, като съобщите входящия номер, под който е постъпило Вашето искане.

#### **Отговорност, отчетност и самооценка на администрацията**

- ангажираме се Агенцията да изпълнява поетите задължения в процеса на предоставяне на административни услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване;
- декларираме, че ръководството на Агенция „Пътна инфраструктура“ 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

#### **Важно е да знаете, че:**

- Агенция „Пътна инфраструктура“ си запазва правото да не дава отговор на Вашите оплаквания, които съдържат нецензурни или обидни изрази, уронващи престижа на институцията или нейните служители;
- Времето за отстраняване на непълноти и неточности в предоставената от Вас документация не се включва в срока, определен в стандартите, за извършване на съответната административна услуга;

- Агенцията няма право да дава отговор на въпроси, касаещи личните данни и/или класифицирана информация, както и информация определена като служебна тайна;

- Служителите от гишето за административно обслужване продължават работата си до приключване на обслужването, когато след края на обявеното работно време има чакащи потребители на административни услуги, но не повече от два астрономически часа от обявеното работно време.

Исканията за издаване на индивидуален административен акт и заявяване на административна услуга могат да се внасят и устно на гишето за административно обслужване, по реда, предвиден във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Агенция „Пътна инфраструктура“.

При изпълнение на своите задължения действията на служителите на Агенция „Пътна инфраструктура“ спазват принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност, конфиденциалност и равенство, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс, както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване;
5. надеждна обратна връзка.

### **КАКВО ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС:**

Ние очакваме от Вас да изразявате свободно Вашите мнения, предложения, коментари, възражения и похвали като използвате посочения в Хартата, механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания, предложения и похвали. Това ще бъде основна предпоставка за създаване на партньорски отношения в процеса на изграждане на ефективна и ефикасна администрация.

За постигане на оптимално ниво на административно обслужване очакваме от Вас да се отнасяте към служителите на Агенцията учтиво и с уважение и да не проявявате агресивно поведение, както и да бъдете любезни към останалите клиенти.

Ако имате оплаквания, ние искаме да знаем за това. Процедурата ни е ясна и лесно достъпна - изпратете Вашия сигнал за незаконни, неправилни или пораздащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията на адреса на Агенцията гр. София, бул. „Македония“ № 3 на електронен адрес:

<http://www.api.bg/index.php/bg/signali-za-nerednosti> или го пуснете в кутията за предложения и сигнали, намираща се на гешетата за административно обслужване на Агенцията. Ние ще направим проверка и ще Ви отговорим писмено до 2 (два) месеца от получаването му. Ако не можем да Ви отговорим в посочения срок, ще Ви уведомим за причината и при необходимост какви допълнителни действия е нужно да извършите и кога да очаквате пълен отговор от нас.

### **ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ХАРТАТА**

Хартата не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на Агенция „Пътна инфраструктура“ - да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.

Настоящата харта е утвърдена със Заповед № РД-.../.../... на Председателя на Управителния съвет на Агенция „Пътна инфраструктура“

Хартата на клиента можете да намерите на интернет страницата на Агенция „Пътна инфраструктура“ и на видно място на гешетата за административно обслужване.