

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
АДМИНИСТРАТИВЕН СЪД - ПАЗАРДЖИК



УТВЪРДИЛ:

Административен ръководител-
председател:



**Стандарти за качеството на съдебно-административното обслужване
в Административен съд – Пазарджик**

1. При осъществяването на своята дейност съдебните служители се ръководят от принципите на законност, отговорност, прозрачност, бързина, ефективност, лоялност и йерархична подчиненост съобразно изискванията за качествено обслужване на физическите и юридическите лица, както и на професионалната етика на съдебните служители.

2. При изпълнение на служебните си задължения всеки съдебен служител в Административен съд – Пазарджик носи отличителен знак (бадж) със снимка и данни за имената, длъжността и звеното/службата, към които принадлежи. Информацията на отличителния знак е изписана на български и английски език, а при възможност и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

3. Съдебните служители се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

4. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка със съдебно-административното обслужване е не повече от 20 минути, а в случай че се налага удължено време за чакане, съдебните служители уведомяват за това клиентите.

5. В съда са поставени указателни табели за местонахождението на службите за съдебно-административно обслужване.

6. В служебните помещения, където се осъществява съдебно-административното обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

7. В службите „Регистратура“ и „Съдебно деловодство“ в Административен съд – Пазарджик е установен различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за съда работно време.

Информация за Вас, клиенти:

- При директната комуникация се стремим да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация по начин, удовлетворяващ Вашите изисквания;

- Ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви ще получавате и от интернет страницата на Административен съд – Пазарджик, информационното табло в съда и електронните табла пред съдебните зали;

- За Вас сме подготвили ясни, лесно разбираеми формуляри и заявления, които са достъпни на място в съда и чрез интернет страницата ни;

- Всеки съдебен служител носи персонална отговорност за свършената работа и Вие можете да го идентифицирате от картата с имената, длъжността му и звеното/службата, към която принадлежи.

При комуникацията си с Вас, клиенти:

- Съдебните служители не допускат дискриминация, основана на пол, раса, език, религия, образование и убеждения, политическа принадлежност, мнение, национален или социален произход, етническа принадлежност, здравословно състояние, възраст, сексуална ориентация, лично и обществено положение, имуществено състояние или на всякакви други принципи, установени в закон или в международен договор, по който Република България е страна.

- Съдебните служители Ви представят необходимата информация с оглед защитата на Вашите права и интереси при спазване на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни.

- Съдебният служител отговаря на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълнява, като при необходимост пренасочва гражданите към друг служител, притежаващ съответната компетентност.

Канали за достъп до информация и услуги:

- Служби „Регистратура“ – стая № 8 и „Съдебно деловодство“ – стаи № 1 и № 7 с работно време от понеделник до петък от 8,30 часа до 17,00 часа без прекъсване в сградата, в която се помещава Административен съд – Пазарджик на адрес: гр. Пазарджик, ул. „Константин Величков“ № 20, ет. 5.

- Интернет страницата на Административен съд – Пазарджик - <http://www.admincourt-pz.bg/>, където ще намерите пълна информация за: структурата на съда, съдийския състав, стратегиите за развитието на съда, оперативни планове и вътрешни правила, бюджета на съда, профил на купувача, годишните доклади за дейността на съда и статистическите отчети, банковите сметки, телефоните за контакт и електронните адреси, образци на документи, справки за насрочени заседания, свършени делата и постановени съдебни актове, влезли в законна сила съдебни актове, протоколи от открити съдебни заседания, справки за дела с особен обществен интерес, прессъобщения, резултати от анкетни проучвания за качеството на съдебно-административното обслужване в съда, полезни връзки с институции, нормативна уредба и друга информация;

- Таблото за съобщения в сградата на съда, което се намира непосредствено срещу входната врата;
- Електронни информационни табла пред съдебните зали за делата, които се разглеждат в откритите заседания за деня;
- Единен портал за електронно правосъдие - <https://portal.justice.bg/>;
- Приеман ден при председателя на съда – Предварително записване на телефон: 034 40 72 11;
- Електронна поща: admincourt-pz@admincourt-pz.bg /раздел „Контакти“ в сайта на съда/;
- Пощенски адрес: Административен съд – Пазарджик, гр. Пазарджик, п.к. 4400, ул. „Константин Величков“ №20, ет. 5;
- Служебни телефони: 034 40 72 26 – служба „Регистратура“; 034 40 72 10 и 034 40 72 18 – служба „Съдебно деловодство“; 034 40 72 24 – служба „Съдебни секретари“; 034 40 72 11 – съдебен администратор и административен секретар и 034 40 72 17 – главен счетоводител.

Всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация ще бъде обсъдено и взето под внимание.

Спазване на срокове

- При съдебно-административното обслужване на клиентите съдебните служители спазват нормативно определените сроковете.
- Справки по движението на делата се дават незабавно, като същите се предоставят и чрез средствата за отдалечен достъп.
- Копия от приложените към делата книжа се издават от съдебната администрация в деня на поискването им, след заплащане на дължимата държавна такса.
- При писмено заявление служителите от съответните служби издават съдебни удостоверения и преписи от приложените към делата книжа в деня на постъпване на молбата или най-късно на следващия ден, след разпореждане на съдията-докладчик и заплащане на дължимата държавна такса.

Механизми за обратната връзка от клиента:

- Анкетна карта за изразяване мнение на гражданите относно качеството на съдебно-административните услуги;
- Ние се ангажираме активно да търсим Вашите предложения, мнения, коментари, сигнали и оплаквания, които можете да дадете, като използвате вече споменатите различни канали за достъп;
- Ние анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и се ангажираме да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на Административен съд - Пазарджик;
- Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма сигнал и/или жалба от Вас по повод лошо администриране.

А от Вас клиенти ще очакваме:

- Да се отнасяте с уважение към съдебните служители, които Ви обслужват и да не проявявате агресивно поведение;
- Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти на съда;

- Да се отнасяте с доверие към възможностите, които Ви дават предоставените услуги или информация;

- Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга;

- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на съдебно-административните услуги, които Ви предоставяме.

Отговорност и отчетност:

- Ние се ангажираме ежегодно да измерваме удовлетвореността на потребителите на съдебно-административните услуги в Административен съд – Пазарджик и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ;

- Ние се ангажираме да извършваме съдебно-административните услуги съобразно действащата нормативна уредба и да носим отговорност за качествено и срочното им изпълнение;

- Ако клиентите на съда имат оплаквания, ние искаме да знаем за това.

По жалба срещу незаконни, неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на съдебни служители от Административен съд - Пазарджик, ще се извърши проверка и ще отговорим писмено в едномесечен срок. Ако не можем да отговорим в посочения срок, писмено ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

Важно е да се знае:

- Анонимни и устни сигнали и оплаквания не се разглеждат.

- Административен съд – Пазарджик си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията.

Периодично Хартата на клиента в Административен съд – Пазарджик ще се актуализира, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, регламентираща дейността на съда и за да отговаря на променящите се потребности на клиентите ни.

Хартата е утвърдена със заповед № ~~120-08-154/19~~ 11.2019 г. на председателя на Административен съд – Пазарджик.