



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ

НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ЕВРОПЕЙСКИ
МЛАДЕЖКИ ПРОГРАМИ И ИНИЦИАТИВИ

УТВЪРДИЛ:

ДИРЕКТОР

ИВАН МОДЕВ



ХАРТА НА КЛИЕНТА

2007 година.

I. Какво представлява Хартата на клиента /Хартата/

В хартата се съдържа описание на нивото на административно обслужване, което може да се очаква от Национален център „Европейски младежки програми и инициативи”, и информация какво се очаква от клиентите на услуги.

С хартата ние искаме да Ви информираме за услугите, които предлагаме и да очертаем основните правила, по които бихме желали да работим заедно.

Основната цел на хартата е да съдейства за подобряване на административното обслужване, чрез залагане на съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване. За осъществяване на посочената цел ние имаме нужда от вашето съдействие и бихме оценили високо всяко изказано от Вас мнение, критика или препоръка.

Хартата ще бъде своевременно изменяна и допълвана, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

Хартата не е нормативен акт, но е документ, с който служителите на Национален център Европейски младежки програми и инициативи се задължават да изпълнят поетите ангажименти към клиентите, за да бъде диалогът позитивен и сътрудничеството ползотворно.

II. Кои сме ние и какво вършим.

Национален център „Европейски младежки програми и инициативи” е юридическо лице на бюджетна издръжка - второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към председателя на Държавна агенция за младежта и спорта, със седалище гр. София и с адрес на управление бул. „Васил Левски” № 75.

Национален център „Европейски младежки програми и инициативи” (НЦЕМПИ) насърчава, организира и координира участието на български младежки организации в европейските и международни младежки програми и инициативи.

Основните функции и задачи на НЦ ЕМПИ, са;

- Да изготвя договори с Европейската комисия и други международни организации и институции.
- Да администрира проекти по програма „Младежта в действие”, както и по други програми, финансирани от Европейския съюз или от други международни организации.
- Да взаимодейства с органите на изпълнителната власт и с органите на местно самоуправление във връзка с реализирането на одобрените проекти.
- Да събира и представя информация относно изпълнението на проектите за младежки дейности.
- Да популяризира дейностите по програма „Младежта в действие” и по други международни младежки програми.

Центъра подпомага председателя на Държавната агенция за младежта и спорта при осъществяване на държавната политика в областта на младежки дейности в Република България, като разработва становища и участва в подготовката на проекти, на нормативни актове, отнасящи се до участието на Република България в международни младежки програми, тяхното насърчаване и подкрепа.

При осъществяване на функциите си по насърчаване, привличане и подпомагане дейността на младежките организации кандидатсващи с проекти центъра, консултира младите хора и организациите за реда и начина на кандидатсване по програма „Младежта в действие” и други международни програми. Изготвя и становища и оценки по представените проекти за младежки дейности.

Центъра се ръководи и представлява от директор, който има следните правомощия:

1. Организира и ръководи дейността на центъра;
2. Осъществява взаимодействие с органите на Европейската комисия за реализиране на дейности по програма „Младежта в действие” и по други международни програми и младежки програми в Европейския съюз;
3. Сключва договори с Европейската комисия и други международни организации и институции за осъществяване на дейности по програми, свързани с младите хора;
4. Осъществява контакти и сътрудничи с държавни органи и с неправителствени организации в други държави, както и с международни организации и институции.
5. Взаимодейства и сътрудничи с органи на централната власт, местното самоуправление и младежки организации в страната за реализирането на младежки програми и проекти;
6. Утвърждава вътрешни правила за работа на центъра;
7. Утвърждава структурата на административните звена, длъжностното разписание и длъжностните характеристики на служителите на центъра;
8. Осъществява правомощията по възникване, изменение и прекратяване на служебните и трудовите правоотношения със служителите на центъра;
9. Определя селекционни комисии и комисии за приемане на междинни и крайни отчети по одобрените за реализиране младежки проекти;
10. Създава работни групи и комисии за изпълнение задачите на центъра;
11. Сключва договори с одобрените за финансиране организации след запознаване на писмените становищата на селекционните комисии, финансовите експерти и оценители;
12. Осъществява непосредствено управление на средствата, постъпващи по програмата на Европейския съюз „Младежта в действие” и други международни програми и следи за стриктното и ефективно прилагане на правилата за администрирането им;
13. Утвърждава вътрешни правила за администриране на програма „Младежта в действие” и на други международни програми, когато е необходимо;
14. Ежегодно до 31 март представя на председателя на Държавната агенция за младежта и спорта доклад за дейността на центъра;
15. Осъществява и други функции, възложени му със закон или с акт на Министерски съвет.

Директора на центъра съгласува с председателя на Държавната агенция за младежта и спорта необходимата структура за администриране на международни програми, в съответствие с изискванията на Европейската комисия.

Структурата на Национален център „Европейски младежки програми и инициативи“:

- Обща администрация.
- Специализирана администрация.

III. Стандарти на административно обслужване

Национален център Европейски младежки програми и инициативи упражнява своята дейност стремейки се да осигури на всички свои клиенти справедливо, безпристрастно, прозрачно и достъпно обслужване. Вие имате право на такова обслужване и центъра е готов да поеме ангажименти и предприеме конкретни стъпки за осъществяването му, за да Ви служим по-добре.

1. По-лесен достъп до нашите услуги – Администрацията на Национален център „Европейски младежки програми и инициативи“, започва работа в 9.00 часа и приключва работния си ден в 17.30 часа. От 12.30 часа до 13.00 часа има регламентирана почивка за всички служители. Документите, изпратени до центъра от държавни органи, юридически или физически лица, се завеждат в дирекция "Административно-правно финансово и информационно обслужване" – на адрес гр. София, бул. „Васил Левски“ № 75, ет. 1, ст. 111. На интернет страницата на Национален център Европейски младежки програми и инициативи можете да намерите информация относно структурата на администрацията, броя административни звена, основните нормативни актове, свързани с дейността на центъра. Приемното време на ръководството на центъра, се оповестява на специално обозначените места в сградата на центъра.

В случай, че Вашите искания, жалби, предложения, сигнали и т.н. не са от компетентността на НЦЕМПИ, се ангажираме да Ви насочим към съответното звено или институция, които могат да Ви отговорят.

Предложения можете да правите за усъвършенстване на организацията и дейността на НЦЕМПИ или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на центъра.

Сигнали можете да подавате за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административния орган и длъжностни лица в НЦЕМПИ, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща. За постъпилите предложения и сигнали служителите на центъра, извършват проверка с всички законови средства за изясняване на конкретния случай и предлагат на директора на центъра проект на решение.

2. Внимателно и любезно административно обслужване – Административното обслужване се извършва в дирекция „Административно – правно, финансово и информационно обслужване“, разположена на ет. 1, стая 111 “Деловодство” в административната сграда на центъра, гр. София, бул. “Васил

Левски” 75. На посоченото място Вие можете да подадете вашите молби, жалби и сигнали до директора на центъра, като от същото място можете да получите и отговорите на тях, освен ако не сте посочили адрес за изпращане на отговора.

При осъществяване на своята дейност администрацията се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация. Съгласно Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация служителите изпълняват задълженията си безпристрастно и непредубедено, в съответствие със закона, точно и добросъвестно.

IV. Какво можете да очаквате от нас:

Равнопоставеност при достъпа до услуги независимо от Вашия пол, раса, народност, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия или вяра, образование, убеждения, възраст, сексуална ориентация, семейно положение, имуществено състояние или всякакви други признаци.

Конфиденциалност при разглеждането на Вашите документи и по отношение на информацията, която ни предоставяте като гарантираме защита на личните Ви данни.

Ясен, точен и достъпен език при общуването.

Добра осведоменост на нашите служители.

Приветлива среда, съобразена с нуждите Ви.

V. Нашите отговорности към Вас при предоставянето на услуги –

Да се отнасяме с внимание и уважение към Вас;

Да бъдем любезни и отзивчиви;

Да зачитаме личното Ви достойнство;

Да работим професионално;

Да поддържаеме актуални всички отворени канали за достъп до информация;

Да предприемем всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите, които сме заявили, че предоставяме.

VI. Какво очакваме от Вас:

Да се отнасяте към служителите на центъра учтиво и с уважение.

Да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти.

Да посочвате имената си и своя точен адрес в писмата, които ни пишете, за да можем да Ви отговорим.

Да бъдете точни на уговорените срещи.

Да ни предоставяте своевременно пълна и точна информация.

За да има приятна атмосфера са необходими взаимно уважение, внимание и търпение.

VII. Достъпен отговор в нормативно определените срокове – Готови сме да общуваме с вас чрез различни средства – чрез лични срещи, по телефон, факс, по пощата, интернет. Нужно е да посочите по какъв начин желаете да се осъществи обратната връзка и не забравяйте да посочите електронен или пощенски адрес или телефон.

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронната поща, ние ще Ви дадем отговор в нормативно установените срокове.

Когато Ви пишем ние се стремим всички писма, изпратени от Национален център „Европейски младежки програми и инициативи“:

- да са съставени ясно и разбираемо;
- да Ви уведомят ясно, когато е необходимо да направите нещо допълнително;
- да Ви дадат необходимата информация за контакт.

Служителите на центъра са длъжни да се произнасят по исканията на гражданите и юридическите лица и да им предоставят цялата необходима информация, с оглед удовлетворяване на техните права и законни интереси. Ние изискваме единствено документите, които са относими към работата по Вашата преписка.

Служителите на центъра отговарят на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълняват, като при необходимост пренасочват гражданите към друг /и/ служител /и/, притежаващ /и/ съответната компетентност.

Важно е да знаете, че анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат.

Национален център „Европейски младежки програми и инициативи“ си запазва правото да не дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на българските институции.

Национален център „Европейски младежки програми и инициативи“ няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защитата на личните данни и класифицираната информация.

VIII. Вслушваме се във Вашето мнение.

В случай, че не сте удовлетворени от начина на обслужване, Вие имате възможност да отправите своето предложение за неговото усъвършенстване пред главния секретар на НЦЕМПИ. Това можете да направите писмено в деловодството на центъра, по пощата или e-mail адреса на центъра. Писмените Ви оплаквания и предложения можете да пуснете и в кутията за жалби и оплаквания на центъра, която се намира на служебния вход в сградата на Национален център „Европейски младежки програми и инициативи“, гр. София, бул. “Васил Левски” № 75.

Ние се ангажираме периодично да обобщаваме и анализираме получените от Вас предложения и коментари, както и да приемем конкретни решения и действия, за да удовлетворим Вашите очаквания и потребности.

Полезни връзки:

Телефон и имейл адрес за информация – 02/93 00 827; 02/93 00 535
MKrikoryan@youthsport.bg

Сигнали за корупция и противодействие на корупцията можете да подавате на телефон 02/9300535, по електронен път на адрес www.youthbg.net и в нарочна кутия, поставена на входа на административната сграда на Държавната агенция за

младежта и спорта, където се намира и Национален център Европейски младежки програми и инициативи.

Допълнителна информация за хартата

Хартата е утвърдена от директора на Национален център „Европейски младежки програми и инициативи“ със заповед и е публикувана в интернет страницата на центъра: www.youthbg.net

Хартата ще се актуализира периодично.

Изготвил:

/Лидия Михайлова/

Съгласувал:

И.д. Главен секретар.....

/Гергана Костова/