

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Хартата на клиента на Държавна агенция за бежанците при Министерския съвет е рамката на нашите общи ангажименти и отговорности, спрямо дадените ни по закон права. Съвместната ни работа е с визия за коректно отношение, взаимно уважение, бърз и лесен достъп до услуги за гражданите и юридически лица, за обективното произнасяне по молбите за международна закрила в съответствие със законовите изисквания.

Основната цел на настоящата Харта на клиента е да улесни достъпа и подобри качеството на административните услуги, предлагани от администрацията. Тя не е нормативен акт и не създава юридически права, а представлява наръчник за по-добро и по-качествено административно обслужване на потребителите. Предназначението ѝ е да помогне на гражданите да се запознаят по-подробно със статута на Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет (ДАБ при МС); устройството, функциите и видовете услуги, предлагани от администрацията.

МИСИЯ

Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет е агенция със специална компетентност в областта на прилагането на държавната политика за предоставяне на международна закрила в Република България.

Агенцията прилага стандартите за прием, настаняване и провежда производство за предоставяне на статут на гражданите на трети страни, търсещи международна закрила, като прилага международни актове в областта на бежанското право и националното законодателство.

По отношение на гражданите на трети страни в процедура за предоставяне на международна закрила се изпълняват и комплекс от мерки за културна и социална адаптация. Използват се инструменти за ефективен и персонален подход към специалните потребности на търсещите закрила и особено на уязвимите лица, в рамките на приема и процедурата. ДАБ при МС участва активно в работата на националните органи, компетентни по въпросите на миграцията и сигурността.

ВИЗИЯ

Модерна администрация за прилагане политиката в областта на международна закрила, в която работят мотивирани служители, ползваща се с доверието на всички партньори.

Кои сме ние и какво вършим?

Държавната агенция за бежанците е специализирана институция при Министерския съвет с отговорности в областта на международната закрила. Основните функции на Агенцията са свързани с регистрацията, приема и настаняването на търсещи закрила лица, както и с провеждане на процедурата им по предоставяне на международна закрила в Република България. Агенцията осъществява и дейности, насочени към социалната адаптация и културната ориентация на чужденците, потърсили международна закрила. В съответствие с националното законодателство, ДАБ при МС изпълнява и други задачи от компетентността на общата и специалната администрация.

С кого работим?

- държавни институции;
- органи на местното самоуправление;
- неправителствени организации (НПО);
- физически и юридически лица;
- международни организации;
- европейски бежански служби;
- институции на ЕС.

Вие може да получите информация за административните услуги, предоставени от ДАБ при МС в деловодството адрес: гр. София, бул. „Мария Луиза“ 114Б, всеки работен ден от 8.30 до 12.30 часа и от 13.00 до 17.00 часа без предварително записване или на телефон: 02/80 80 923 тел: 02/80 80 924 тел: 02/80 80 925; факс 02/95 59 476.

Всеки работен ден от 8.30 до 12.30 часа и от 13.00 до 17.00 часа, граждани на трети страни и техните представители, могат да получат информация за етапите на производството и други въпроси свързани, с молбите за международна закрила, в приемните на:

- Регистрационно-приемателния център – град София:

- отдел ПМЗ – кв. Враждебна, бул. „Ботевградско шосе“ № 270;
- отдел ПМЗ- Военна рампа, ул. „Проф. Иван Георгов“ № 29;
- отдел ПМЗ – кв. Овча купел, ул. „Монтевидео“ № 21А;

- Регистрационно-приемателния център - с. Баня, община Нова Загора, район „Минерални бани“ № 17;„

- Регистрационно-приемателния център - гр. Харманли, ж.к „Дружба“ № 23;„

- Транзитен център – с. Пъстрогор, община Свиленград.

Приемните в регистрационно-приемателните центрове обслужват чужденците, търсеци международна закрила. В регистрационно-приемателните центрове лицата търсеци закрила могат да ползват преводач или медиатор.

Важно е да се знае, че информацията се предоставя лично на лицето, за което се отнася или на изрично упълномощено лице.

Приемното време на ръководството на ДАБ при МС всеки четвъртък от 15 до 17 ч. след предварително записване на **телефон: 02/80-80-901**.

Подобряване и отчитане на работата:

Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административните услуги и предприемаме действия за нейното повишаване.

Обратна връзка с Вас като потребители на административните услуги се осъществява чрез получените похвали, благодарствени писма и анализиране на постъпилите предложения и сигнали.

Средствата за осъществяване на обратна връзка с Вас са писма или електронна поща на агенцията е: sar@saref.government.bg.

Допълнителна информация може да получите на интернет страницата на агенцията е: www.aref.government.bg

От нас можете да очаквате:

Равнопоставеност при достъпа до услуги, независимо от Вашите 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 личните Ви проблеми и по отношение на информацията, която ни предоставяте;

Внимание и загриженост към Вашите проблеми, любезно, търпеливо и отзивчиво отношение;

Ясен, точен и достъпен език при общуването.

Нашите отговорности към Вас:

Да се отнасяме с внимание и уважение към Вас.

Да се отнасяме с честно справедливо отношение чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност и религиозни убеждения.

Конфиденциалност и опазване на личните данни.

Да бъдем любезни и отзивчиви.

Да зачитаме личното Ви достойнство.

Да работим професионално.

Да поддържаме актуални всички отворени канали за достъп до информация.

Вашиите отговорности към нас:

Да се отнасяте към служителите на ДАБ при МС учтиво и с уважение;

Да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;

Да ни давате пълна и точна информация за услугата, която желаете;

Да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи;

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

Вашиите права са:

Да получавате качествено и комплексно обслужване;

Да получавате учтиво и толерантно отношение от служителите;

Да правите предложения или похвали за добро изпълнение;

Да изразявате свободно мнението си;

Да получите точна информация и право на конфиденциалност на информацията.

Важно е да знаете, че:

Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат.

ДАБ при МС няма право да дава отговор на въпроси, свързани със личните данни съгласно българското законодателство и Регламент (ЕС) 2016/679 както и класифицираната информация.

Допълнителна информация за Хартата:

Тази Харта е издадена на основание чл.21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване (изм. и доп. ДВ. бр.61 от 28 Юли 2017 г.) и ще се преразглежда периодично.

Хартата на клиента е публикувана на интернет страницата на ДАБ при МС.

Всички лични данни се обработват съобразно българското законодателство и Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година.