



## 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:**

<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	
<b>Местоположение</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Център за административно обслужване: гр. София, ул. „Дамян Груев“ №8, ет.1, стая 103</li></ul>
<b>Достъп с удобен обществен транспорт</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Метростанция „Сердика“ по линии М1, М4 и М2; метростанция „Опълченска“ по линии М1 и М4 на метрото</li><li>• Спирка „пл. Македония“ на трамвайни линии № 1, 4, 5, 6, 7, 8, 10</li><li>• Спирка „пл. Възраждане“ на трамвайни линии № 3, 8 и 10</li><li>• Спирка „пл. Руски паметник“ на автобусни линии № 16 и 74 и тролейбусни линии № 1 и 5</li></ul>
<b>Възможност за паркиране</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Платено паркиране в „Зелена зона“ непосредствено до Центъра за административно обслужване</li></ul>
<b>Работно време</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• От 9:00 до 17:30 часа в делнични дни без прекъсване</li><li>• До не повече от два астрономически часа след обявеното работно време, в случаите когато има потребители в Центъра за административно обслужване</li></ul>
<b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Работното време</li><li>• Гишета за заявяване и получаване на документи</li></ul>

<p><b>За потребители със специфични потребности</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осигурен адаптиран достъп до Центъра за административно обслужване</li> <li>• Служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в Центъра за административно обслужване</li> </ul>
<p><b>В Центъра за административно обслужване са осигурени</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Места за сядане, обособена зона за консултации, пособия за попълване на документи</li> <li>• Питейна вода</li> <li>• Санитарен възел</li> </ul>
<p><b>➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b></p>	
<p><b>Информация за услугите ни ще намерите</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• На интернет страницата ни <a href="http://www.bda.bg/">/www.bda.bg/</a>, в секция „Административни услуги“</li> <li>• На място в Центъра за административно обслужване</li> <li>• На телефони : 02/8903429; 02/8903430 и 02/8903431</li> </ul>
<p><b>Съдействие на място в Центъра за административно обслужване ще получите от нашите служители, които</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ще отговорят на въпросите Ви, свързани с услугите</li> <li>• Ще Ви окажат помощ при попълване на документи от общ характер или ще Ви насочат към директора на съответната дирекция</li> <li>• Ще Ви информират за статуса на административната услуга</li> </ul>
<p><b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>• При спазване на конфиденциалност</li> </ul>
<p><b>➤ Предимства на обслужването</b></p>	
<p><b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• За устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>• За писмени запитвания - до 5 работни дни</li> </ul>
<p><b>Бързо обслужване</b></p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ще приемем Вашите документи</li> <li>• ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul>
<p><b>Ще ви обслужим само на едно гише</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• За подаване на документи в Центъра за административно обслужване ще посетите само едно гише</li> <li>• Може да заплатите дължимата сума на място в брой или на ПОС терминално устройство</li> </ul>

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

## ➤ На място в ЦАО

Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в Центъра за административно обслужване

- Служителите от Центъра за административно обслужване ще съдействат за разрешаване на възникнал проблем в рамките на престоя в Центъра
- При обективна необходимост, ще Ви осигурим:
  - консултация с директор на съответната дирекция

## ➤ Пишете ни

Вашите предложения или сигнали може да подадете/изпратите

- На адрес: гр. София 1303, ул. „Дамян Груев“ №8 в Центъра за административно обслужване
- На електронен адрес: [delovodstvo@bda.bg](mailto:delovodstvo@bda.bg) или [anticorruption@bda.bg](mailto:anticorruption@bda.bg);
- В обозначена кутия за предложения и сигнали в сградата на ИАЛ
- Факс: 02/890 34 34

## ➤ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на подадените от Вас документи

За връзка с Центъра за административно обслужване:

- на телефони : 02/8903429; 02/8903430 и 02/8903431

## ➤ Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административна информация“ ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ИАЛ

- получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
- резултатите от измерването на удовлетвореността Ви

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

Хартата на клиента е приета на : 20.10.2020г.