



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:

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

<p>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Работното време • Гишета за заявяване и получаване на документи
<p>За потребители със специфични потребности</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Осигурен адаптиран достъп до Центъра за административно обслужване • Служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в Центъра за административно обслужване
<p>В Центъра за административно обслужване са осигурени</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Места за сядане, обособена зона за консултации, пособия за попълване на документи • Питейна вода • Санитарен възел

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

<p>Информация за услугите ни ще намерите</p>	<ul style="list-style-type: none"> • На интернет страницата ни /www.bda.bg/, в секция „Административни услуги“ • На място в Центъра за административно обслужване • На телефони : 02/8903429; 02/8903430 и 02/8903431
<p>Съдействие на място в Центъра за административно обслужване ще получите от нашите служители, които</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ще отговорят на въпросите Ви, свързани с услугите • Ще Ви окажат помощ при попълване на документи от общ характер или ще Ви насочат към директора на съответната дирекция • Ще Ви информират за статуса на административната услуга
<p>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Любезно, с лично отношение, уважение и търпение • При спазване на конфиденциалност

Предимства на обслужването

<p>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<ul style="list-style-type: none"> • За устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • За писмени запитвания - до 5 работни дни
<p>Бързо обслужване</p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи
<p>Ще ви обслужим само на едно гише</p>	<ul style="list-style-type: none"> • За подаване на документи в Центъра за административно обслужване ще посетите само едно гише • Може да заплатите дължимата сума на място в брой или на ПОС терминално устройство

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

➤ На място в ЦАО

Стараяем 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 или 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 : 19.07.2021г.