

Име на документа	Харта на клиента	Версия:	3
Код на документа	BAS QI 20	Дата:	19.01.2021
Утвърдил	Изпълнителен директор на ИА БСА: инж. Ирена Бориславова		

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Списък на измененията:

№ по ред	Дата на изменение	Версия, ревизия	Причина за изменение	В сила от:
1	30.01.2017	версия 2 - Нова	Актуализиране на информацията	01.02.2017
2	..01.2021	Версия 3	Актуализиране във връзка с промени в нормативната рамка	01.01.2021



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 Изпълнителна Агенция „Българска служба за акредитация“ (ИА БСА)	
➤ Местонахождение на ИА БСА:	<ul style="list-style-type: none">Изпълнителна Агенция „Българска служба за акредитация“ в сграда намираща се на бул. „Г. М. Димитров“ № 52А, ет. 7, гр. София,вижте местонахождението на картата
➤ Достъп с обществен транспорт:	<ul style="list-style-type: none">спирка „Техническа Библиотека“: Градска автобусна линия № 280, Електробусна линия № 123спирка „НСБАЛ по онкология“: Градска автобусна линия № 69, 70, 88, 67 и 413метростанция „Г. М. Димитров“
➤ Възможност за паркиране:	<ul style="list-style-type: none">В непосредствена близост до ИА БСА в свободната жилищна зонаплатен паркинг в близост до ИА БСА (пред административната сграда)
➤ Работно време:	<ul style="list-style-type: none">от 09:00 ч. до 17:30 ч. в делнични дни, без прекъсване
➤ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none">Осигурен адаптиран достъп за придвижване с помощта на рампаВ случай на необходимост, служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ИА БСА
➤ В ИА БСА на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none">Зона за консултации, място за сядане, пособия за попълване на документи
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	

<p>➤ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</p>	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, вежливо, с внимание и уважение към Вас; • професионално, като предприемаме всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите; • при спазване на принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги, без дискриминация - основана на гражданство, произход, раса, етническа или политическа принадлежност, образование и др. • като Ви предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на Вашия проблем; • при конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от агенцията; • прилагайки мерки за противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия
<p>➤ Информация за услугите ни ще намерите</p>	<ul style="list-style-type: none"> • на Интернет страницата ни; • на място в ИА БСА • на телефон: +359 2 873 5302 • в Интегрираната информационна система на държавната администрация в секция „Административни услуги и режими“
<p>➤ Съдействие на място в ИА БСА ще получите от нашите служители, които:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • отговарят на запитвания от общ характер и ще насочват Вашите въпроси до компетентните служители в агенцията; • Ще регистрират Вашите заявления, искания, жалби, сигнали и предложения; • Ще Ви информират за законовия ред за обжалване, ако отговорът на Вашата жалба не Ви удовлетворява; • Ще приемат писмени заявления и ще регистрират устни запитвания, свързани с предоставянето на обществена информация, по реда на Закона за достъп до обществена информация; • Ще Ви предоставят необходимата информация и съвети за административната услуга, която можете да получите, относно: <ul style="list-style-type: none"> ○ Документите, които следва да представите; ○ Нормативно определения срок за получаване на исканата от Вас административна услуга; ○ Институцията, която би могла да Ви отговори, когато Вашите въпроси не са от компетентността на агенцията.
<p>➤ В секция „Често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси във връзка с административното обслужване
<p>Предимства на обслужването</p>	

<p>➤ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания</p>	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания от общ характер на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания от общ характер - до 5 работни дни • за квалифицирани/по същество запитвания - до 7 работни дни, а в случаите когато е необходима проверка или становище на друг административен орган - до 14 работни дни
<p>➤ Бързо обслужване</p>	<ul style="list-style-type: none"> • в рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> ○ ще приемем Вашите документи ○ ще Ви предоставим готовите документи

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

➔ На място в ИА БСА

- **Стараме се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ИА БСА**
 - обърнете се към служителите ни в ИА БСА
 - поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по преписката
 - При необходимост ще бъде осигурена консултация с експерт.

➔ Пишете ни

- **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:

 - На място в сградата на ИА БСА
 - пощенски адрес:
 - гр. София, бул. „Г. М. Димитров“ № 52А, ет. 7
 - електронен адрес:
 - office@nab-bas.bg
 - в обозначената кутия, на входа на сградата

➔ Обадете ни се

- **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с:

 - +359 2 873 53 02
 - Посетете интернет страница ни, в раздел [<<Контакти>>](#)

➔ Информация за Вашата удовлетвореност

- **Всяка година, до 1 март ще намерите публикуван**

[Годишен доклад](#) за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

 - получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
 - резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
 - предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

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