**ХАРТА НА КЛИЕНТА**



**ЦЕЛ НА ХАРТАТА**

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от нашите услуги, служителите от Българска агенция за инвестиции /БАИ/ се ръководят от тази Харта на клиентите /Хартата/.

Хартата съдържа описание на нивото на административно обслужване, което може да се очаква в БАИ, какво се очаква от клиентите на услуги. В Хартата се предоставят и съвети към клиентите как да постъпват в различни ситуации.

Хартата периодично е изменяна и допълвана, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

**Целта и стремежът на БАИ по отношение на административното обслужване са:**

* Да бъде бързо и ефективно;
* Всеки клиент да получава лесен достъп до информация;
* Служителите да са добре осведомени и отзивчиви;
* Приятна и делова атмосфера в БАИ;
* Да бъде постигнат максимален резултат и качество на обслужването при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

**СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Отговорностите на служителите на БАИ към Вас:**

Отговорностите на служителите на БАИ към Вас, включително и при предоставяне на услуги, са регламентирани в Етичния кодекс на служителите в БАИ и са:

* Да носят отличителен знак със своя снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежът;
* Да се идентифицират чрез длъжност и собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
* Да се отнасят с внимание и уважение към Вас, да зачитат личното Ви достойнство;
* Да бъдат честни и отзивчиви;
* Да създават приятна обстановка на обслужване;
* Да изпълняват задълженията си безпристрастно и непредубедено;
* Да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно, точно, добросъвестно и безпристрастно;
* Да отговарят на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълняват, като при необходимост Ви пренасочват към друг служител, притежаващ съответната компетентност;
* Да създават условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и лица и правят всичко възможно, за да бъде обслужването достъпно;
* Да предоставят цялата необходима информация с оглед защитата на правата на гражданите и интересите при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни;
* Да поддържат високо ниво на компетентност, по отношение на административното обслужване;
* Да отговарят на запитвания по повод на административното обслужване, постъпили по пощата и по електронната в срок до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
* При посещение на звеното за административно обслужване, времето да получите информация и/или да Ви бъдат приети документите е не повече от 20 минути.

**Вашите отговорности към служителите на БАИ:**

* Да приемате административното обслужване като процес, чието успешно завършване зависи в еднаква степен и от двете страни;
* Да представяте пълна и точна информация, като подготвяте законосъобразно изискващите се съгласно приложимото законодателство заявления по отношение на форма, реквизити и приложения;
* Да уважавате служителите на БАИ при предоставяне на търсената административна услуга;
* Да уведомявате своевременно за всяка промяна на обстоятелствата, отнасяща се до Вас или до други лица, свързани с поисканата административна услуга;
* Да посочвате точния си адрес, телефон за връзка и електронен адрес.

**Ползи за вас:**

* Облекчаване на дългите процедури;
* Намаляване  на разходите на средства и време, необходими за извършването на административните услуги от института;
* Премахване на възможните корупционни практики;
* Създаване на приятна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от института.

**ИНФОРМАЦИЯ**

**ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Предоставяне на необходимата информация и съвети за административните услуги:**

* 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 БАИ.

**Начина на предоставянето им, сроковете за изпълнение по следния начин:**

* На информационните табла, поставени на входовете на сградите на БАИ, находящи се на ул."Аксаков" № 31;
* На място от служителите от звеното за административно обслужване;
* С обаждане на телефоните: Деловодството (+359 2) 985 5551 или Централа (+359 2) 985-5500;
* По факс: (+359 2) 980 1320;
* Електронна поща: [iba@investbg.government.bg](mailto:iba@investbg.government.bg)
* Интернет страницата - <http://www.investbg.government.bg/bg>

**НАЧИНИ ЗА ДОПИТВАНЕ ДО ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА РАБОТАТА ПО ПРИЛАГАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ**

Периодично ще се допитваме до вас как оценявате нашите услуги. Ще разговаряме и ще се вслушваме в клиентите, ще предприемаме действия в отговор на техните съвети и препоръки.

**За целта:**

* Ще се допитваме до клиентите и организациите, които ги представляват, за качеството на извършваните услуги;
* Ще търсим техните съвети и препоръки и ще използваме информацията за усъвършенстване на предоставяните услуги.

**Това може да направите като:**

* Отправяте писмено Вашите предложения, сигнали, жалби и молби по законоустановения ред и използвате кутия, предназначена за целта, поставена на партера на сградата в близост до охраната;
* Се обадите между 9.00 и 17.30 часа от понеделник до петък на телефон:

(+359 2) 985-5500.

**КОНТАКТИ С БАИ**

**Пощенски адрес:**

Българска Агенция за инвестиции

Ул. Аксаков 31, София 1000

Тел.: ( +359 2 ) 985-5500

Факс: ( +359 2 ) 980-1320

Е-mail: [iba@investbg.government.bg](mailto:iba@investbg.government.bg)

Писмата получени на електронния адрес на агенцията се регистрират по реда на постъпването им, в рамките на установеното работно време, а документите получени в извънработно време, се регистрират в първия работен ден.

**Когато Ви пишем:**

* Ще получите писмен отговор на посочения от вас адрес;
* Ще се стараем да бъдем точни и изчерпателни в отговорите си;
* Ще ви уведомяваме, когато сме пренасочили към съответните компетентни органи вашите предложения, сигнали, жалби или молби.

**Работно време:**

Сигнали, предложения и писма на граждани се приемат в сградата на БАИ на Ул. Аксаков 31, София 1000 от 9.00 до 17.30 ч. или на Е-mail: [iba@investbg.government.bg](mailto:iba@investbg.government.bg).

**ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ**

Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане.

В случай, че Вашите интереси попадат извън компетентността на БАИ, ще препратим вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведомим в седемдневен срок.

БАИ няма право да дава отговор на запитвания, свързани с лични данни и класифицирана информация.

Запазваме си правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат обидни изказвания, нецензурирани изрази, уронващи престижа на агенцията и на други български институции.

Настоящата Харта на клиента е изготвена на основание чл. 21 от Наредбата за административното обслужване.

**Дата: 03.01.2017 г.**