



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на иновациите и растежа

Българска агенция за инвестиции



БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ ЗА ИНВЕСТИЦИИ

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 Център за административно обслужване (ЦАО) (гише „деловодство“) на БАИ	
✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО на БАИ, гр.София, ул. „Врабча“ №23, ет.3	<ul style="list-style-type: none">•Спирки „Паметник Левски“ и „СУ Св. Климент Охридски“: тролейбусни линии № 1, 2, 4, 8, 11•Спирка „Пл. Александър Невски“: тролейбусна линия № 9•Спирки „Бул. Васил Левски“ и „Национална опера“- трамвайни линии № 20, 22•Спирка „СУ Св. Климент Охридски“- автобусни линии № 9, 280•Спирка „Бул. Васил Левски“- автобусни пинии № 78, 79•Метростанции „СУ Св. Климент Охридски“, „Сердика“ и „Театрална“
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none">•Платено паркиране в режим „Синя зона“: ул. „Врабча“№ 2-20, ул. „Дунав“, ул. Московска“, ул. „11 август“, ул. „Париж“, пл. „Александър Невски“•Платено паркиране в режим „Зелена зона“: ул. „Врабча“ № 22-24, ул. „Панайот Волов“• Платен паркинг в близост до офиса на БАИ - ул. „Париж“ № 14
✓ Удобно работно време	от 9:00 до 17:30 часа, от понеделник до петък, без прекъсване

✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентирани за:	<ul style="list-style-type: none"> • работното време • гише за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> • осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез ползване на асансьор от партера до ет. 3 • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в офиса на БАИ
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> • гише за попълване на документи, дивани, пособия за попълване на документи • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни в секция „За БАИ“, откъдето можете да изтеглите образци на формуляри за предоставяните от нас услуги; • на място в ЦАО; • с обаждане по телефона на (+ 359 2) 985 55 61 – деловодство или на (+ 359 2) 985 55 00 – централа; • на електронната поща на БАИ - iba@investbg.government.bg
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от :	<p>Нашият служител в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
✓ В секция „За БАИ“, подсекция „Често задавани въпроси“ на интернет страницата на БАИ :	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите формуляри и необходимата информация, разясняваща най-често задаваните от Вас въпроси • на електронен адрес: iba@investbg.government.bg можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
✓ Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook ще откриете информация за нашите активности

► Предимства на обслужването

✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:	<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, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;• заявленията по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) се разглеждат от БАИ в 14 – дневен срок, а в случаите на чл. 30 и чл. 31 от ЗДОИ, срокът може да бъде удължен;
✓ Бързо обслужване :	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none">✓ ще приемем Вашите документи✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦАО за една услуга ще получите необходимата информация и /или документи само на гише „Деловодство”

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

► На място в ЦАО

✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО

- обърнете се към служителя ни на гише „Деловодство”
- поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Административно – правно обслужване”

► Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- на пощенски адрес: гр. София, ПК 1000, ул. „Врабча“ № 23
- на електронен адрес: iba@investbg.government.bg
- в обозначената кутия във входа, на партера на сградата, в близост до охраната на сградата
- на гише „деловодството“ на ет. 3

Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с:

• деловодството: + 359 2 985 55 61

• директора на дирекция Административно – правно обслужване - Даниела Кунева (+359 2) 985 55 59

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ 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!

Хартата на клиента е утвърдена със заповед на изпълнителния директор № РД 08-03-01/03.01.2017г.,

актуализирана и изменена със заповед на изпълнителния директор № РД 08-08/08.03.2022г.



ЗАПОВЕД

№ РД-08-08/08.03.2022 г.

На основание чл. 5, ал. 1 от Устройствения правилник на Българската агенция за инвестиции във връзка с чл. 21 от Наредба за административното обслужване,

УТВЪРЖДАВАМ:

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ ЗА ИНВЕСТИЦИИ

Настоящата Харта на клиента заменя Харта на клиента на Българска агенция за инвестиции (БАИ), утвърдена със Заповед № РД-08-03-01/03.01.2017 г. на изпълнителния директор.

Утвърдената Харта на клиента на БАИ да се публикува на интърнет страницата на БАИ.

Утвърдената Харта на клиента на БАИ да се постави в офиса на БАИ на адрес гр. София, ул. „Врабча“ № 23, ет. 3 в обособения сектор на деловодството на достъпно и видно място.

Контрол по изпълнението на заповедта възлагам на Главния секретар на БАИ.

Настоящата заповед да се доведе до знанието на служителите за сведение и изпълнение.


СТАМЕН ЯНЕВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА
БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ ЗА ИНВЕСТИЦИИ