

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО СОРТОИЗПИТВАНЕ, АПРОБАЦИЯ И СЕМЕКОНТРОЛ



Утвърдил:

ИНЖ. БИСТРА ПАВЛОВСКА
Изпълнителен директор на ИАСАС

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 ЦЕНТРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (ЦАО) НА ИАСАС

- ➔ **Лесен достъп с обществен транспорт** до ЦАО на ИАСАС в гр. София 1113, бул. „Цариградско шосе“ № 125, бл. 1, ет. 3.
 - спирка „ж.к. Изток“ тролей № E84, E184, 4, 5, 8, 11; автобуси № 280, 305;
 - спирка „хотел Плиска“: тролей № E84, E184, 4, 5, 8, 11; автобус № 72, 76, 204, 213, 280, 304, 305, 604;
 - спирка „НУ за танцово изкуство“ трамвай № 20.

- ➔ **Безплатно паркиране** в непосредствена близост до ЦАО на ИАСАС.

- ➔ **Удобно работно време** – от 7.30 до 18.30 ч. в делнични дни без прекъсване.

- ➔ **Работно време на служителя по административно обслужване** от 8:30 до 17 ч. без прекъсване.

→ **Указателни табели** за бързо и лесно ориентиране за работното време и локацията на ЦАО.

→ **За клиенти със специфични потребности**

- адаптиран достъп до ЦАО на ИАСАС;
- телефонна връзка на място в ЦАО за оказване на съдействие за достъп в териториалните звена.

→ **В ЦАО на ИАСАС на Ваше разположение са:**

- столове, маси и пособия за попълване на документи;
- питейна вода и възможност за ползване на тоалетна;
- безплатен интернет.

❖ **ДОБРА ИНФОРМИРАНост, БЪРЗА И ЛЕСНА КОМУНИКАЦИЯ**

→ **Нашите служители:**

- ще Ви се представят, за да знаете с кого разговаряте;
- ще Ви обслужват любезно, с лично отношение, уважение и търпение;
- ще се отнесат към Вас професионално при спазване на конфиденциалност;
- ще Ви предоставят точна, ясна и разбираема информация.

→ **Информация за услугите ни ще намерите:**

- на интернет страницата ни, в секция „Административни услуги“;
- на място в ЦАО на ИАСАС на хартиен носител.

→ **Ще получите съдействие на място в ЦАО:**

- Нашите служители ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;
- Те ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.

❖ **ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО**

→ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**

- за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути;
- за писмени и електронни запитвания – до 5 работни дни;

→ **Бързо обслужване – в рамките на 20 минути:**

- ще приемем Вашите документи;
- ще Ви предоставим готовите документи.

→ **Ще ви обслужим само на едно гише**

В ЦАО на ИАСАС няма да Ви се наложи за една услуга:

- да посещавате повече от едно гише;
- да посещавате два пъти едно и също гише.

МОЛЯ, ИНФОРМИРАЙТЕ НИ ПРИ ПРОБЛЕМИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, КАТО МОЖЕ ДА ПОДАДЕТЕ И СИГНАЛ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИЛИ ЖАЛБА.

→ **НА МЯСТО** в ЦАО на ИАСАС – стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага в рамките на престоя Ви. За целта:

- обърнете се към служителите ни;
- поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса;
- при необходимост, обърнете се към директора на дирекция „Административно и финансово обслужване“.

→ **ПИШЕТЕ НИ**

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор. Отправете своите писмени сигнали, предложения и жалби:

- на адрес гр. София 1113, бул. „Цариградско шосе“ № 125, бл. 1, ет. 3;
- на електронен адрес [https:// iasas.government.bg/](https://iasas.government.bg/) чрез формата за контакти;
- на електронната ни поща iasas@iasas.government.bg;
- в кутията за сигнали, жалби и предложения на входа на сградата на ИАСАС.

→ **ОБАДЕТЕ НИ СЕ - (+3592) 870 03 75**

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

→ **ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ**

Всяка година, до 1 април на интернет страницата на ИАСАС ще намерите публикуван годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, който включва:

- 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!