

ХАРТА НА КЛИЕНТА



Агенция по вписванията е изпълнителна агенция към министъра на правосъдието и осъществява своята дейност съгласно Семейния кодекс, Закона за кадастъра и имотния регистър, Закона за Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел, Закона за регистър Булстат, Закона за особените залози, Правилника за вписванията и други нормативни актове. Водени от желание да предоставяме възможно най - доброто административно обслужване на всеки, който ползва нашите услуги, ние от Агенцията по вписванията и нейните териториални звена - Службите по вписванията и Службите по регистрация в страната се ръководим от законите в Република България и от тази Харта на клиента.

Хартата на клиента е документ - писмено изразена воля и желание за сътрудничество с всички клиенти. Съвместната ни работа е с визия за коректно отношение, взаимно уважение, бързи и лесни за достъп услуги.

При предоставяне на административни услуги спазваме следните **принципи**:

- Законност при търсене и получаване на административните услуги;
- Осигуряване на еднакви условия /равнопоставеност/ при предоставяне на услугите;
- Своевременност и безпристрастност при предоставяне на услугите;
- Откритост, достоверност и пълнота на услугите;
- Защита правото на информация;
- Защита на личната информация;
- Недопускане на дискриминация;
- Недопускане на конфликт на интереси;
- Улесняване достъпа до услуги на всеки клиент чрез разширяване каналите за

комуникация и осигуряване на възможност за избор при получаването им.

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да **спазваме обявените стандарти** за качество на административното обслужване.

Адресите, приемното време и телефоните за клиенти на териториалните поделения на Агенция по вписванията са публикувани на електронната страница на Агенция по вписванията: <http://www.registryagency.bg>, раздел „Контакти“. Същите са поставени и на списък на табло в центъра за административно обслужване.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време;• гишетата за заявяване и получаване на документи;• информация за услугите.
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• осигурен адаптиран достъп до ЦАО;

	<ul style="list-style-type: none"> • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> • столове, маси и 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 „Услуги на Агенцията“, както и на Единен портал за заявяване на електронни административни услуги (ЕПЗЕУ) на интернет страница: https://portal.registryagency.bg/, където можете да заявите Вашата услуга и електронно; • на място в ЦАО: на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите; • информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по регистри.
Съдействие на място в ЦАО ще получите от:	<p>Нашите служители 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 „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница: www.registryagency.bg , както и на Единен портал за заявяване на електронни административни услуги (ЕПЗЕУ) на интернет страница: https://portal.registryagency.bg/	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси; • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора.
Активен Facebook профил	<ul style="list-style-type: none"> • на страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности; • официалният профил на Агенция по вписванията в социалната мрежа facebook.
Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> • чрез Информационния ни център 0 700 121 07 или на обявените на интернет страницата на агенцията телефонни номера и адреси на териториалните поделения и ЦУ;

	<ul style="list-style-type: none"> • за технически въпроси на електронен адрес: support@registryagency.bg; • за въпроси от общ характер свързан с обслужването и регистрите, водени от нас на електронен адрес; office@registryagency.bg; • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути; • за писмени запитвания - до 3 работни дни.
Бързо обслужване	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи; • ще Ви предоставим готовите документи.
Ще ви обслужим само на едно гише	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> • да посещавате повече от едно гише; • да посещавате два пъти едно и също гише.
Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	<p>На Единния портал за заявяване на електронни административни услуги (ЕПЗЕУ) на интернет страница: https://portal.registryagency.bg/ можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга.</p>

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

На място в ЦАО	
<p>Стараме се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</p>	<ul style="list-style-type: none"> • обърнете се към служителите ни в ЦАО; • поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса; • при необходимост се обърнете към регионалния директор на съответната регионална дирекция (тел. и електронен адрес за връзка може да намерите http://www.registryagency.bg, раздел „Контакти“. Същите са поставени и на списък на табло в центъра за административно обслужване.
Пишете ни	
<p>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор. Може да ги подадете:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Централно управление на Агенция по вписванията: гр. София 1111, ул. „Елисавета Багряна“ № 20; • office@registryagency.bg; • в обозначената кутия в ЦАО.
Обадете ни се	

<p>Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате</p>	<p>За връзка с:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ЦАО: 02 9486194; 02 9486166; • чрез Информационния ни център 0 700 121 07 или на обявените на интернет страницата на агенцията телефонни номера и адреси на териториалните поделения и ЦУ; • регионалният директор на съответната регионална дирекция (тел. и електронен адрес за връзка може да намерите http://www.registryagency.bg, раздел „Контакти“. Същите са поставени и на списък на табло в центъра за административно обслужване.
<p>Информация за Вашата удовлетвореност</p>	
<p>Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван</p>	<p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none"> • получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка; • резултатите от измерването на удовлетвореността Ви; • предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване.

Ако не сте доволни от обслужването на служител в администрацията на Агенция по вписванията, Вие може да подадете устно или писмено жалба, сигнал, молба до Изпълнителния директор на Агенция по вписванията.

Жалбите срещу действия/бездействия на ръководния персонал на Агенция по вписванията се отправят до министерство на правосъдието.

Жалбите срещу действия/бездействия на съдиите по вписванията се отправят до министерство на правосъдието или до председателя на съответния районен съд.

Всички останали възражения или обжалвания във връзка с предоставяните от нас услуги, следва да направите в рамките на предвидените нормативни разпоредби.

Ще ни помогнете за по-бързо и качествено обслужване като:

- Представяте пълна и точна информация, като прилагате заявления, съдържащи реквизитите и съответните изискуеми от закона приложения;
- Предоставяте в законоустановения срок необходимите документи за подлежащите на вписване факти и обстоятелства;

- Се отнасяте с уважение и доверие към служителите при предоставяне на търсената от Вас услуга;
- Се съобразявате с работното време на Агенция по вписванията при търсенето на административни услуги;
- Посочвате точния си адрес и телефон за контакт;
- Отправляте Вашите предложения, сигнали, жалби и молби към Агенция по вписванията и териториалните ѝ звена в страната.

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