

<b>БИМ</b>	<b>Харта на клиента и стандарти на административно обслужване</b>	<b>В сила от: 21.04.2022 г.</b>
------------	---	-------------------------------------



### 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:**

<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО) в гр. София, бул. „Д-р Г. М. Димитров“ № 52Б, етаж 1, офис № 102</b>	
<b>Достъп с обществен транспорт до ЦАО:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• метростанция Г. М. Димитров на първи метро-диаметър (М1, М2);</li> <li>• автобуси 280 и 123, спирка „Техническа библиотека“;</li> <li>• автобуси 69, 70, 88, 67 и 413, спирка „НСБАЛ по онкология“.</li> </ul>
<b>Условия за паркиране:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• платен паркинг в близост до ЦАО (пред административната сграда на БИМ);</li> <li>• възможност за безплатно паркиране в жилищната зона.</li> </ul>
<b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• работното време;</li> <li>• офисите за заявяване и получаване на документи;</li> <li>• информация за услугите.</li> </ul>
<b>Удобно работно време на ЦАО:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• от 9:00 ч. до 17:30 ч., без прекъсване, в работни дни.</li> </ul>
<b>За клиенти със специфични потребности:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО посредством рампа;</li> <li>• нашите служители ще ви окажат необходимото съдействие по време на престоя ви в ЦАО.</li> </ul>

<b>В ЦАО на ваше разположение са:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обособена зона за консултации;</li> <li>• места за сядане, маса и пособия за попълване на документи;</li> <li>• възможност за ползване на тоалетна.</li> <li>• подходящо осветление.</li> </ul>
---------------------------------------	--

**Бърза и лесна комуникация в регионалните звена на БИМ, както следва:**

<b>Регионални звена на ГД МИУ:</b>	<b>Адрес:</b>	<b>Електронна поща:</b>	<b>Телефони:</b>
Сектор „Благоевград“	гр. Благоевград, ул. „Стефан Стамболов“ № 11, п. к. 2700	<a href="mailto:b.mirchev@bim.government.bg">b.mirchev@bim.government.bg</a>	(073) 885 465; 0878 241 550
<b>Регионален отдел „Бургас“</b>	гр. Бургас, ж. к. „Славейков“, ул. „Проф. Яким Якимов“ № 25, П. К. № 13, п. к. 8010	<a href="mailto:g.bukov@bim.government.bg">g.bukov@bim.government.bg</a>	(056) 860 149; 0878 292 155
Сектор „Сливен“	гр. Сливен, кв. „Индустиален“, ул. „Родопи“ № 6, П. К. № 66, п. к. 8000	<a href="mailto:s.dobrev@bim.government.bg">s.dobrev@bim.government.bg</a>	(044) 667 758; 0878 241 569
<b>Регионален отдел „Варна“</b>	гр. Варна, р-н „Владислав Варненчик“, кв. „Владиславово“, ул. „Мургаш“ № 5, П. К. № 220, п. к. 9023	<a href="mailto:yo.madzharov@bim.government.bg">yo.madzharov@bim.government.bg</a>	(052) 750 334; (052) 750 336; 0878 241 531
Сектор „Шумен“	гр. Шумен, бул. „Велики Преслав“ № 47, П. К. № 1087, п. к. 9701	<a href="mailto:s.petrova@bim.government.bg">s.petrova@bim.government.bg</a>	(054) 828 045; 0878 291 147
<b>Регионален отдел „Враца“</b>	гр. Враца, ул. „Генерал Леонов“ № 95, ет. I, п. к. 3000	<a href="mailto:k.boneva@bim.government.bg">k.boneva@bim.government.bg</a>	(092) 647 537; 0878 241 836
Сектор „Видин“	гр. Видин, пл. „Бдинци“ № 1, п. к. 3700	<a href="mailto:b.borisov@bim.government.bg">b.borisov@bim.government.bg</a>	(094) 601 103; 0878 241 556
<b>Регионален отдел „Плевен“</b>	гр. Плевен, кв. „Сторгозия“ п. к. 5800	<a href="mailto:m.martinova@bim.government.bg">m.martinova@bim.government.bg</a>	(064) 680 138; 0878 294 228
Сектор „Ловеч“	гр. Ловеч, ул. „Кубрат“ № 10, п. к. 5500	<a href="mailto:r.mitkova@bim.government.bg">r.mitkova@bim.government.bg</a>	(068) 603 172; 0878 241 568
<b>Регионален отдел „Пловдив“</b>	гр. Пловдив, р-н Източен, бул. „Санкт Петербург“ № 67, п. к. 4000	<a href="mailto:t.babunov@bim.government.bg">t.babunov@bim.government.bg</a>	0878 293 190; 0878 241 612

<b>Регионални звена на ГД МИУ:</b>	<b>Адрес:</b>	<b>Електронна поща:</b>	<b>Телефони:</b>
<b>Регионален отдел „Стара Загора“</b>	гр. Стара Загора, бул. „Цар Симеон Велики“ № 108, ет. 9, П. К. № 283, п. к. 6000	<a href="mailto:s.ivanova@bim.government.bg">s.ivanova@bim.government.bg</a>	(042) 602 476; 0878 241 572
Сектор „Хасково“	гр. Хасково, бул. „Съединение“ № 28, П. К. № 42, п. к. 6300	<a href="mailto:i.mihaylova@bim.government.bg">i.mihaylova@bim.government.bg</a>	(038) 664 636; 0878 241 574
<b>Регионален отдел „Русе“</b>	гр. Русе, ул. „Кап. Райчо Николов“ № 67, П. К. № 518, п. к. 7000	<a href="mailto:i.stoyanov@bim.government.bg">i.stoyanov@bim.government.bg</a>	(082) 820 292; 0878 241 761
Сектор „Велико Търново“	гр. Велико Търново, ул. „Чумерна“ № 1а, п. к. 5000	<a href="mailto:b.sheremetov@bim.government.bg">b.sheremetov@bim.government.bg</a>	(062) 630 404; 0878 241 559
Габрово	гр. Габрово, ул. „Бодра смяна“ № 3, п. к. 5300	<a href="mailto:vl.ivanov@bim.government.bg">vl.ivanov@bim.government.bg</a>	(066) 801 341; 0878 241 773
<b>Структурно звено към ГД НЦМ:</b>	<b>Адрес:</b>	<b>Електронна поща:</b>	<b>Телефони:</b>
Лаборатория за калибрирана на средства за измерване на маса, гр. Бургас	гр. Бургас, ж. к. „Славейков“, ул. „Проф. Яким Якимов“ № 25, П. К. № 13, п. к. 8010	<a href="mailto:g.vasilev@bim.government.bg">g.vasilev@bim.government.bg</a>	0889 062 645
Сектор „Линейни, оптични и химични измервания“	гр. Пловдив, р-н Източен, бул. „Санкт Петербург“ № 67, п. к. 4000	<a href="mailto:p.dimitrova@bim.government.bg">p.dimitrova@bim.government.bg</a>	0889 065 869; 0878 241 148

**Добра информираност, бърза и лесна комуникация**

<b>Нашите служители ще Ви се представят и ще ви обслужат:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• вежливо, любезно и отзивчиво, с лично отношение, уважение и търпение;</li> <li>• при спазване на конфиденциалност;</li> <li>• при осигуряване на равнопоставеност на всички потребители;</li> <li>• чрез предоставяне на еднакъв достъп до</li> <li>• услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения;</li> </ul>
---	---

<p><b>Нашите служители ще Ви се представят и ще ви обслужат:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• като ви предоставят ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация за решаване на Вашия проблем;</li> <li>• с коректност относно спазването на оповестените срокове за извършване на всяка административна услуга;</li> <li>• със стремеж към търсене на алтернативно решение на проблема на потребителя;</li> <li>• избягвайки конфликтни ситуации;</li> <li>• прилагайки мерки за противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия.</li> </ul>
<p><b>Съдействие на място от нашите служители в ЦАО, ще получите от и/или нашите експерти, които:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ще отговорят на въпросите ви, свързани с услугите;</li> <li>• ще ви окажат помощ при попълване на документи;</li> <li>• ще ви информират за статуса на Вашата преписка;</li> <li>• ще ви информират за предсрочно изпълнение на услугата;</li> <li>• ще ви разяснят начините на плащане.</li> </ul>
<p><b>Информация за услугите на БИМ ще намерите:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• информация на място в ЦАО:</li> <li>• на табло;</li> <li>• на хартиен носител;</li> <li>• на телефони: +359 2 9702 790; +359 2 9702 754;</li> <li>• заявяване на услуги, на място в ЦАО и на място в регионалните звена;</li> <li>• на място в регионалните звена на БИМ;</li> <li>• на интернет страницата на БИМ на адрес: <a href="http://www.bim.government.bg/bg/view/za-nas/harta-na-klienta">http://www.bim.government.bg/bg/view/za-nas/harta-na-klienta</a>;</li> <li>• на Портала за електронни административни услуги на адрес: <a href="https://e-bim.bim.government.bg">https://e-bim.bim.government.bg</a>;</li> <li>• в Административният Регистър на адрес: <a href="https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_central_administrations?search=1&amp;subSectionId=1108">https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_central_administrations?search=1&amp;subSectionId=1108</a>;</li> <li>• на Единен портал за достъп до електронни административни услуги на адрес: <a href="http://EGOV.BG">EGOV.BG</a>.</li> </ul>

<p><b>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ще намерите информация, разясняваща най често задаваните от Вас въпроси;</li> <li>• можете да зададете въпрос - ще ви отговорим и ще публикуваме отговора.</li> </ul>
<p><b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - веднага или в рамките на 20 минути;</li> <li>• 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;</li> <li>• заявлението по Закона за достъп до обществена информация се разглежда от БИМ в 14 - дневен срок, а в случаите по чл. 30 и чл. 31 от същия Закон, срокът може да бъде удължен;</li> <li>• на всички подадени молби, сигнали и жалби ще отговорим писмено в 7-дневен срок от получаването, а в случаите, когато е необходима проверка - до 30 дни.</li> </ul>
<p><b>Бързо обслужване, в рамките на 20 минути:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ще приемем вашите документи;</li> <li>• ще ви предоставим готовите документи.</li> </ul>

**Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложения или жалби:**

<p><b>На място в ЦАО</b></p>	
<p><b>Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя ви в ЦАО</b></p>	<p>Обърнете се към служителите ни в ЦАО, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ще ви съдействат за разрешаване на възникнал проблем;</li> <li>• при обективна необходимост ще Ви осигурят консултация с експерт.</li> </ul>
<p><b>Пишете ни</b></p>	

<p><b>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</b></p>	<p>Може да ги подадете:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в ЦАО;</li> <li>• по пощата на адрес: гр. София, бул. „Д-р Г. М. Димитров" № 52Б, п. к. 1797;</li> <li>• по електронна поща: <a href="mailto:bim@bim.government.bg">bim@bim.government.bg</a>;</li> <li>• в обозначената кутия, на входа, в ЦАО;</li> <li>• като попълните формуляра за обратна връзка (анкетна карта) на интернет страницата ни;</li> <li>• като попълните анкетна карта, която ще ви бъде предоставена от служителите ни в ЦАО, и я пуснете в обозначената за това кутия.</li> </ul>
<p><b>Обадете ни се</b></p>	
<p><b>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</b></p>	<p>За връзка с ЦАО:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• тел.: + 359 2 9702 790 и + 359 2 9702 754.</li> </ul>