

	<h2>Харта на клиента</h2>	В сила от: 19.11.2020г.
<b>БИМ</b>	<b>БЪЛГАРСКИ ИНСТИТУТ ПО МЕТРОЛОГИЯ</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)</b>	
<b>Достъп с обществен транспорт до ЦАО:</b> гр. София, бул. «Д-р Г. М. Димитров» № 52Б, етаж 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• метростанция „Г. М. Димитров” на първи метродиаметър (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>Удобно работно време</b>	от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, в работни дни – ЦАО - - гр. София, бул. «Г. М. Димитров» 52Б
<b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• работното време;</li> <li>• гишетата за заявяване и получаване на документи;</li> <li>• информация за услугите;</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, места за сядане, маса и пособия за попълване на документи;</li> <li>• възможност за ползване на тоалетна;</li> <li>• подходящо осветление;</li> </ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
<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 услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения;</li> </ul>

	<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>Информация за услугите ни ще намерите:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни <a href="http://www.bim.government.bg">www.bim.government.bg</a>, в секция «Административно обслужване»;</li> <li>• част от нашите услуги можете да заявите и електронно в секция «Е-услуги» (Портал за електронни административни услуги – <a href="https://e-bim.bim, www.bim.government.bg">https://e-bim.bim, www.bim.government.bg</a> ); заявяване на услуги на гише; заявление по електронната поща – <a href="mailto:au-bim@bim.government.bg">au-bim@bim.government.bg</a>; в териториалните регистратури на БИМ;</li> <li>• информация на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> <li>- на табло;</li> <li>- на хартиен носител;</li> </ul> </li> <li>• на телефон: +359 2 9702 790;</li> <li>• в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) в секция „Административни услуги и режими”;</li> </ul>
<p><b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</b></p>	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</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>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>

<b>Бързо обслужване</b>	В рамките на 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи; ✓ ще Ви предоставим готовите документи;
<b>Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>На място в ЦАО</b></li> </ul>	
<p><b>Стараем 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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Пишете ни</b></li> </ul>	
<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.код 1797;</li> <li>• 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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Обадете ни се</b></li> </ul>	
<p><b>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</b></p>	<p>За връзка с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ЦАО: тел. +359 2 9702 790</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Информация за Вашата удовлетвореност</b></li> </ul>	
<p><b>Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван:</b></p>	<p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка;</li> <li>✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви;</li> <li>✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване;</li> </ul>
<b>Благодарим за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!</b>	