



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
ПРОУЧВАНЕ И ПОДДЪРЖАНЕ НА РЕКА ДУНАВ



УТВЪРДИЛ,

Инж. Ивелин Занев

Изпълнителен директор на ИАППД

Русе, 02.01.2024 год.

ХАРТА НА КЛИЕНТА



Уважаеми граждани,

Спазвайки всички изисквания за предоставяне на качествено административно обслужване и съобразявайки се с Международния стандарт за качество ISO:9001:2015, чрез „Хартата на клиента” Ви уведомяваме, че Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на река Дунав“ ще продължава да работи за още по-добро обслужване.

Информираме Ви какво очакваме от Вас и какво може да предприемете Вие.

Тази Харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности и изисквания.

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 ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО
ОБСЛУЖВАНЕ**

➤ Местоположение	Централно местоположение – ул. „Славянска“ № 6
➤ Удобно работно време	От понеделник до петък от 8.00 до 16.30 часа без прекъсване.
➤ Бързо и лесно ориентиране	<ul style="list-style-type: none"> • Работно време; • Помещение за заявяване и получаване на документи; • Заплащане на място чрез ПОС терминално устройство; • Информация за услугите.
➤ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none"> • Осигурен адаптиран достъп; • Осигурено пространство в помещенията за придвижване с детски колички, инвалидни колички и други помощни средства; • Наши служители ще Ви окажат необходимото внимание и съдействие при престоя.
➤ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> • Обособени зони за писане и пособия за попълване на документи; • Указания и изисквания за попълване на документи; • Бланки за попълване на заявления; • Възможност за ползване на санитарен възел; • Безплатен достъп до интернет.
ДОБРА ИНФОРМИРАНОСТ, ЛЕСНА И БЪРЗА КОМУНИКАЦИЯ	
➤ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	• 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 https://appd-bg.org/, секция административно обслужване - https://appd-bg.org/about/service • На място в ЦАО; • В Административния регистър; • На телефони:082/823133,082/823134
➤ Съдействие на място в ЦОА ще получите от нашите служители, които:	<ul style="list-style-type: none"> • Ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; • Ще Ви окажат помощ при попълване на

	<p>документи за обслужването;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ще Ви информират за статуса на Вашата преписка.
<p>➤ На сайта на агенцията: https://appd-bg.org/about/service</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Можете да зададете въпрос и ще Ви бъде отговорено; • Може да подадете сигнал или въпрос във връзка с административното обслужване и ще Ви бъде отговорено.
<p>➤ Активен Facebook профил:</p>	<p>https://www.facebook.com/appdbg</p>
ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО	
<p>➤ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<ul style="list-style-type: none"> • За устни запитвания на място или по телефона – на момента; • Ако е необходима допълнителна проверка – в рамките на 20 минути; • За писмени запитвания – до 3 работни дни.
<p>➤ Бързо обслужване</p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ще приемем Вашите документи; • Ще Ви предоставим готовите документи; • Ако е необходимо, ще извършим консултация с експерт по услугата.
<p>➤ Ще Ви обслужим само на едно гише</p>	<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.
<p>➤ Ще Ви предоставим услугата веднага когато:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции; • Естеството на услугата го позволява.
<p>➤ Проверете статуса на Вашата услуга</p>	<ul style="list-style-type: none"> • На място в ЦАО; • На телефони:082/823133,082/823134
<p>➤ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</p>	<p>Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати - телефон, електронна поща</p>
МОЛЯ, ИНФОРМИРАЙТЕ НИ ПРИ ПРОБЛЕМИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, КАТО ПОДАДЕТЕ СИГНАЛ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИЛИ ЖАЛБА	

<p>➤ На място в ЦАО: Стараем 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 служителя в ЦАО; • Поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса; • При необходимост се обърнете към директора на съответната дирекция.
<p>➤ Пишете ни: Вашите сигнали, предложения и жалби ще получат обективен отговор</p>	<p>Пощенски адрес: град Русе 7000, ул. „Славянска“ № 6 Електронен адрес: appd@appd-bg.org Пощенска кутия на партерен етаж в административната сграда</p>
<p>➤ Обадете ни се: Ще Ви изслушаме и ще Ви уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</p>	<p>ЦАО: 082/823133,082/823134 Директор дирекция АПФСО:082/298034</p>
<p>➤ Информация за Вашата удовлетвореност: 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"> • получена и анализирана информация от Вашата обратна връзка; • резултати от измерване на удовлетвореността Ви; • предприетите от нас действия за подобряване качеството на административното обслужване.
<p>БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ВАШЕТО УЧТИВО ОТНОШЕНИЕ И УВАЖЕНИЕ ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА С НАС!</p>	

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № РД-11-8/02.01.2024 г. на изпълнителния директор на ИАПД.