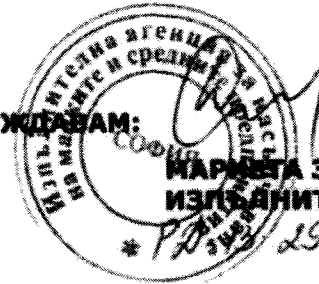




РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**Изпълнителна агенция за насърчаване на
малките и средните предприятия**

УТВЪРЖДАМ:



МАРИЕТА ЗАХАРИЕВА
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР

* 29/25.09.2015

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Актуализирана 2016 г.

ЦЕЛ НА ХАРТАТА

Водени от желанието да предоставим възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от нашите услуги, служителите от Изпълнителна агенция за насърчаване на малките и средните предприятия /ИАНМСП/ се ръководят от тази Харта на клиентите /Хартата/.

Хартата съдържа описание на нивото на административно обслужване, което може да се очаква в Изпълнителната агенция за насърчаване на малките и средните предприятия и информация, какво се очаква от клиентите на услуги. В Хартата се предоставят и съвети към клиентите как да постъпват в различни ситуации.

Хартата периодично е изменяна и допълвана, за да отговаря на променящите се потребности на клиентите.

Целта и стремежът на ИАНМСП по отношение на административното обслужване са:

- Да бъде бързо и ефективно;
- Всеки клиент да получава лесен достъп до информация;
- Служителите да са добре осведомени и отзивчиви;
- Приятна и делова атмосфера в ИАНМСП;
- Да бъде постигнат максимален резултат и качество на обслужването при минимален разход на финансови и човешки ресурси.

Всяко мнение или препоръка за подобряване на административното обслужване в Изпълнителна агенция за насърчаване на малките и средните предприятия ще бъдат взети под внимание, като идеите си можете да излагате в Деловодството на ИАНМСП: тел.: 02/ 940 - 7940; факс: 02/940 - 7959, e_mail-office@sme.government.bg.

Актуална информация за видовете административни услуги на физическите и юридическите лица, които извършва Изпълнителна агенция за насърчаване на малките и средните предприятия, може да намерите на Internet страницата на ИАНМСП - <http://www.sme.government.bg>

ОТГОВОРНОСТИ

Отговорностите на служителите на ИАНМСП към Вас, включително и при предоставяне на услуги, са регламентирани в Етичния кодекс на служителите в ИАНМСП и са:

- Да се отнасят с внимание и уважение към клиентите, да зачитат личното достойнство на гражданите;
- Да бъдат честни и отзивчиви;
- Да работят професионално;
- Да предприемат всички необходими действия за качествено и точно предоставяне на услугите;
- Да се стремят към създаване на благоприятна обстановка при обслужването на потребителите на административни услуги;
- При възникване на проблем, да Ви уведомят своевременно за причините довели до това и за очаквания краен срок, в който ще можете да получите услугата;

- Да спазват конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от ИАНМСП;
- Да спазват принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги.

Вашите отговорности към служителите на ИАНМСП:

- Да се отнасяте към служителите с уважение. Няма да бъде проявявана търпимост към обиди, заплахи или каквито и да било действия на физическа саморазправа, насочени срещу служителите;
- Да бъдете внимателни и любезни към останалите клиенти;
- Да бъдете точни на уговорените срещи;
- Да предоставяте своевременно пълна и точна информация;
- Да предоставяте допълнителна информация, когато Ви е изискана такава;
- При промяна на обстоятелства, касаещи Вас или друго лице, да уведомявате своевременно за това;

Общи отговорности

За да има ползотворна делова атмосфера са необходими взаимно уважение, внимание и търпение.

ПОЛЗИ ЗА КЛИЕНТА

- Облекчаване на дългите процедури;
- Намаляване на разходите на средства и време, необходими за предоставянето на административните услуги от ИАНМСП;
- Премахване на потенциални корупционни практики;
- Създаване на приятна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от ИАНМСП.

ИНФОРМАЦИЯ

Предоставяне на информация и съвети:

Служителите на ИАНМСП ще Ви предоставят необходимата информация и съвети за административната услуга, която може да получите, относно:

- Документите, които следва да представите;
- Нормативно определения срок за получаване на исканата от Вас административна услуга;
- Институцията, която би могла да Ви отговори, когато Вашите въпроси не са от компетентността на ИАНМСП.

Информация за предлаганите от ИАНМСП административни услуги може да получите от Internet страницата.

Информация по телефона. Отговор на телефонни обаждания:

Когато искате да се свържете с ИАНМСП, можете да се обадите между 9.00 и 17.30 часа от понеделник до петък в Деловодството – тел.: 02/940 - 7940; факс:02/ 940 - 7959.

КОРЕСПОНДЕНЦИЯ

Когато ни пишете

Когато се свързвате с нас по пощата, факс или електронна поща, ние ще Ви дадем пълен отговор до 30 дни от датата, на която сме получили писмото Ви, освен ако в нормативен акт не е предвиден друг срок.

Когато Ви пишем

Стремим се всички писма, изпратени от ИАНМСП :

- Да са съставени на ясен и разбираем език;
- Да Ви уведомяват ясно, когато е необходимо да направите нещо допълнително;
- Да Ви дават необходимата информация.

Ако имате оплакване

Когато смятате, че има проблеми при административното обслужване в ИАНМСП, очакваме да ни информирате за това, за да можем да отстраним евентуални нередности и пропуски. Процедурата за подаване на оплаквания е лесна и ни помага да се уверим, че предоставяме еднаква и достъпна за всеки услуга.

Можете да направите писмено оплакване.

Ще разговаряме и ще се вслушваме в клиентите, ще предприемаме действия в отговор на техните съвети и препоръки. За целта:

- Ще се допитваме до клиентите и организациите, които ги представляват, за качеството на извършваните услуги;
- Ще търсим техните съвети и препоръки и ще използваме информацията за усъвършенстване на предоставяните услуги.