



Изпълнителна агенция за насърчаване на малките и средните предприятия



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:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
Местонахождение на ИАНМСП:	<ul style="list-style-type: none">сградата на ИАНМСП: гр. София, 1000, ул. „Лега“ № 2-4,вижте местонахождението на картата
Лесен достъп с обществен транспорт до ИАНМСП: гр. София	<ul style="list-style-type: none">спирка „Пл. Славеиков“: трамвай л. № 10, 12, 18спирка „Сатиричен театър“: тролей л. № 9метростанция Софийски университет „Св. Климент Охридски“
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none">можете да паркирате в непосредствена близост до ИАНМСП в обособената „синя зона“ на гр. София в режим на почасово платено паркиране (повече информация на интернет страницата на Центъра за градска мобилност)можете да паркирате в непосредствена близост до ИАНМСП в платени паркинги на ул. „Славянска“ № 12, пл. „Народно събрание“ № 12-9 (ЦГМ)
✓ Удобно работно време	Всеки делничен ден от 9.00 до 17.30 часа, с обедна почивка от 12.30 до 13.00 часа
✓ В ИАНМСП 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;безплатен интернет.
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 www.sme.government.bg в секция „Административно услуги“, където можете да намерите актуална информация за видовете административни услуги на физически и юридически лица, които се предоставят от нас.

<p>✓ Информация и съдействие на място в ИАНМСП ще получите от</p>	<p>Нашите служители:</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 <p>Нашите служители ще предоставят необходимата информация и съвети за административната услуга, която може да получите, относно:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.
<p>✓ Активен Facebook профил</p>	<p>На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности</p>
<p>▶ Предимства на обслужването</p>	
<p>✓ Ползи да клиента</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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.

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

▶ Пишете ни

✓ **Кореспонденция**

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.

✓ **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 по подаване на оплаквания е лесна и ни помага да се уверим, че предоставяме еднаква и достъпна за всеки услуга.

✓ Вашите предложения или жалби ще получат обективен отговор

сигнали,

Може да ги подадете:

- пощенски адрес: 1000, гр. София, ул. „Леге“ № 2-4
- електронен адрес: office@sme.government.bg

Обадете ни се

✓ Информация по телефона

За връзка с деловодство: Тел. +359 02 940 7940; Fax: + 359 2 940 7993;

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година до 1 април в секция „За ИАНМСП“ „Стратегически и оперативни документи“ ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

- ✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка
- ✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
- ✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

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