

АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“

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)

- ✓ **Лесен достъп с обществен транспорт**
 - ЦАО – Централно управление: гр. София, ул. „Г.С.Раковски“ № 47
 - спирка „Поп Богомил“: тролей л. № 9
 - спирка „Пл. Сточна гара“: тролей л. № 6, 7, 8, 11; автобус: л. № 20, 21, 22, 309, 310
 - спирка „Национална опера“: трамвай л. № 20, 22
 - спирка „Пл. Лъвов мост“: автобус: л. № 11, 20, 21, 22, 86, 213, 305, 404, 413
 - метростанция „Пл. Лъвов мост“
 - ЦАО – Териториални дирекции:
<https://customs.bg/wps/portal/agency/contacts>
- ✓ **Паркиране**
 - можете да паркирате в непосредствена близост до административните сгради на АМ – зона с платено почасово паркиране и платени паркинги
- ✓ **Удобно работно време**
 - от 09:00 ч. до 17:30 часа в делнични дни без прекъсване
- ✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за**
 - работно време
 - гише за заявяване и получаване на документи
 - информация за услугите
- ✓ **За клиенти със специфични потребности**
 - осигурен е адаптиран достъп до ЦАО
 - нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
- ✓ **В ЦАО на Ваше разположение са**
 - столове, маси и пособия за попълване на документи
 - подходящо осветление и температура
 - възможност за ползване на тоалетна

➤ Добра информираност, бърза и лесна 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**
 - на интернет страницата ни на адрес www.customs.bg, в секция „Административни услуги“
 - на място в ЦАО:
 - на информационно табло
 - на хартиен носител, с изключение на електронните административни услуги
- ✓ **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**
 - нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:
 - ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването
 - ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването

- ✓ В секции „Информация за граждани“ и „Информация за бизнеса“ на нашата интернет страница www.customs.bg
- ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси

➤ Предимства на обслужването

- ✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер
- за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути
- за писмени запитвания – до 7 работни дни
- ✓ Бързо обслужване
- В рамките на 20 минути:
 - ще приемем Вашите документи
 - ще Ви предоставим готовите документи
- ✓ Ще ви обслужим само на едно гише
- В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:
 - да посещавате повече от едно гише
 - да посещавате два пъти едно и също гише

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

➤ На място в ЦАО

- ✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО
- обърнете се към служителите ни в ЦАО
- поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса
- при необходимост, обърнете се към ръководителя на звеното

➤ Пишете ни

- ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
- пощенски адрес
 - Централно управление: 1202, гр. София, ул. „Г.С.Раковски“ № 47
 - Териториални дирекции:
<https://customs.bg/wps/portal/agency/contacts/customs-contacts1>
- електронен адрес:
 - ЦАО–ЦУ: delovodstvo@customs.bg
 - ЦАО–ТД: <https://customs.bg/wps/portal/agency/contacts/customs-contacts1>
- в обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате
- на интернет страницата ни, в рубрика „Контакти“, ще намерите телефоните, на които можете да се обадите:
<https://customs.bg/wps/portal/agency/contacts/customs-contacts1>

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ Всяка година, до 1 април в секция „Административни услуги“ на интернет страницата ни на адрес www.customs.bg 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!