



## **ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО СЕЛЕКЦИЯ И РЕПРОДУКЦИЯ В ЖИВОТНОВЪДСТВОТО**

### **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

съгласно разпоредбите на Наредбата за административното обслужване.

*Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:*

#### *Лесен достъп и удобства в Централно управление на Агенцията*

<b>❖ С обществен транспорт до ЦУ: гр. СОФИЯ</b>	С автобус 69, посока с. Бистрица, спирка „Моста на Банишка река“  С автобус 111, спирка «ИКЕА», 500 м. по пътя за с. Бистрица  МЛ1 Бизнес парк Младост, автобус 111 в посока Люлин, спирка «ИКЕА»
<b>❖ Паркиране</b>	Безплатен паркинг в двора на Агенцията
<b>❖ Удобно работно време</b>	от 8:30 до 17:00 часа, без прекъсване
<b>❖ За клиенти със специфични потребности:</b>	Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦУ

<b>❖ В ЦУ на Ваше разположение са:</b>	<p>Удобно място за изчакване или попълване на документи</p> <p>Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</p>
----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

***Добра информираност, бърза и лесна комуникация***

<b>❖ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b>	<p>Любезно, с лично отношение, уважение и търпение, при запазване на конфиденциалност</p>
----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

<b>❖ Информация за услугите ни ще намерите:</b>	<p>На интернет страницата ни: <a href="http://www.iasrj.eu">www.iasrj.eu</a> в раздел «Документи», подраздел „Заявления“, където ще намерите лесни и опростени образци за услугите.</p> <p>Можете да заявите Вашата услуга електронно, на нашият адрес: <a href="mailto:delovodstvo@iasrj.eu">delovodstvo@iasrj.eu</a></p> <p>На място в ЦУ: гр. София, ул. „Бистришко шосе“ 26, тел.: 02/961 13 29</p>
-------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>❖ Информация за услугите ни ще намерите и в нашите териториални регионални центрове в страната:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ СЗРЦККРД гр. Враца , ж.к. Сениче, ул.Криводолско шосе до бл.66, +359887 427 139</li> <li>➤ СЦРЦККРД гр. Русе, ул. Одрин 5, +359889524950</li> <li>➤ СИРЦККРД гр. Аксаково, ул. Батова 4, +359889524948</li> <li>➤ ЮРЦККРД гр. Смолян, ул. Невястата 35, +359887426287</li> <li>➤ ЮЦРЦККРД гр. Пловдив, бул. Пещерско шосе 182, +359885183348</li> <li>➤ ЮИРЦККРД гр. Стара Загора, ул. Загоре, +359889428122</li> <li>➤ Източен център по репродукция и анализ Сливен, ул. Банско шосе 12, +359887423299</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Западен център по репродукция и анализ София, ул. Бистришко шосе 26, +359887100634</li> </ul>
<p>❖ <i>Съдействие на място ще получите от</i></p>	<p>Нашите служители в ЦУ и/или нашите експерти, в териториалните центрове, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ще отговорят на въпросите, които Ви интересуват</li> <li>➤ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> </ul>
<p>❖ <i>Активен Facebook профил</i></p>	<p>На страницата ни във Facebook /IASRJ.BG/ ще откриете интересна информация за нашите активности</p>
<p><i>Предимства на обслужването</i></p>	
<p>❖ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i></p>	<p>За устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</p> <p>За писмени запитвания – до 5 работни дни</p> <p>За отговор на писмени актове, за които е необходимо по-задълбочено проучване и отговор – 10 дни</p>
<p>❖ <i>Бързо обслужване</i></p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ще приемем Вашите документи</li> <li>➤ ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul>
<p>❖ <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i></p>	<p>Няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ да посещавате повече от едно гише</li> <li>➤ да посещавате два пъти едно и също</li> </ul>

	гише
<i>Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като подадете сигнал, предложение или жалба:</i>	
<i>На място в Центъра за административно обслужване</i>	
❖ <i>Стараям се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Обърнете се към служителите ни в ЦАО</li> <li>➤ Поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса</li> <li>➤ При необходимост, обърнете се към  Главния секретар или директора на Дирекция «Административно, правно, финансово, счетоводно и информационно обслужване»</li> </ul>
<i>Пишете ни</i>	
❖ <i>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</i>	<p>Може да ги подадете:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Гр. София, п.к.1756 ул. „Бистришко шосе“ 26</li> <li>➤ Електронен адрес: delovodstvo@iasrj.eu</li> <li>➤ в обозначената кутия в ЦУ на ИАСРЖ</li> </ul>
<i>Обадете ни се</i>	
❖ <i>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</i>	<p>За връзка с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ЦАО: 02/ 961 13 29 «Деловодство»</li> </ul>
<i>Приеман ден на Изпълнителния директор на ИАСРЖ</i>	
❖ <i>понеделник от 14,00 до 16,00 ч.</i>	Може да си запишете час, като се обадите в «Деловодство»

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