



МИНИСТЕРСТВО НА ИКОНОМИКАТА  
ЦЕНТЪР НА ПРОМИШЛЕНОСТТА  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ В МОСКВА

117570 Москва  
ул. „Красного маяка”, д. 24  
<http://www.cprb.ru>

тел.: (+7 495) 726 58 00  
факс: (+7 495) 726 58 90  
e-mail: [info@cprb.ru](mailto:info@cprb.ru)

УТВЪРЖДАВАМ:

ИЛИЯН ЦОНЕВ  
ДИРЕКТОР

Х А Р Т А  
НА К Л И Е Н Т А



	Име	Подпис
Изготвили:	В. Бориславова	
	И. Ласков	
	Р. Радева	
	Н. Николов	
	Е. Лютакова	

МОСКВА  
Юни 2015 г.

Воден от стремеж да отговори на повишените изисквания за модернизация на държавната администрация и от желанието да предоставя на всеки, който се нуждае, качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин, Центърът на промишлеността на Република България в Москва (Центъра) разработи настоящата Харта на клиента.

Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване и подзаконовите актове по прилагането им са нормативните актове, имащи за предмет изграждането на система, която да подобри административното обслужване. Целта ни е да разясним на потребителите на услуги какво могат да очакват от нашата администрация, как могат да го получат, какви са техните права на клиенти и как могат да ги защитят.

При предоставяне на административните услуги в полза на обществото като цяло Центърът се ръководи от законодателството на Република България и от Хартата на клиента.

Хартата на клиента е документ, в който писмено е изразена воля и желание за оказване и предоставяне на административните услуги в полза на обществото.

Центърът е юридическо лице на бюджетна издръжка по чл.60 от Закона за администрацията към министъра на икономиката.

Центърът има дипломатически статут по Виенската конвенция за дипломатическите отношения от 1961 г. и е част от зоната на работа на Посолството на Република България в Руската Федерация.

Центърът е второстепенен разпоредител с бюджет по бюджета на Министерство на икономиката.

Официалният адрес на Центъра е: Руска Федерация, пощенски код 117570, Москва, ул.Красного маяка, дом 24, тел. +7 495 726 58 00, факс +7 495 726 58 00, електронна поща: [info@cprb.ru](mailto:info@cprb.ru).

Административният адрес на Центъра в Република България е: пощенски код 1797, София, ж.к.Изгрев, ул.Лъчезар Станчев 13, етаж 6, стаи 601/602, тел./факс: +359 2 873 55 58.

Устройството, дейността и организацията на работа на Центъра са уредени в Устройствения му правилник. Центърът съдейства и подпомага министъра на икономиката при осъществяване на държавната политика в областта на разширяването на икономическите и търговските отношения между Република България и Руската Федерация в развитието на двустранните икономически връзки, разширяване на българския износ и туризъм и привличането на инвестиции.

Видовете оказвани административни услуги, сроковете за извършването им и таксата или цената, ако има такива, може да намерите във Вътрешните правила за предоставянето на административни услуги и комплексно административно обслужване на Центъра на промишлеността на Република България в Москва на интернет страницата ни : <http://www.cprb.ru>.

Служителите на Центъра ще Ви предоставят информация и съвети за административната услуга, от която се нуждаете, като спазват следните принципи:

- Недопускане на дискриминация, основана на пол, раса, народност, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия или вяра, образование, убеждения, политическа принадлежност, лично или обществено положение, увреждане, възраст, сексуална ориентация, семейно положение, имуществено състояние и всякакви други признаци, установени в закон или международен договор, по който Република България е страна;

- Недопускане на конфликт на интереси;
- Защита на личната информация;
- Предоставяне на актуална и точна информация;
- Предоставяне на неутрална и честна позиция спрямо всички хора;

- Спазване на принципите на честност, почтеност, справедливост и добро обслужване на гражданите.

Служителите на Центъра ще се отнасят към всички клиенти равнопоставено, като ги обслужват любезно на достъпен и разбираем език; ще осигуряват необходимата информация, като отговарят на запитвания и при необходимост насочват въпросите за разрешаване от компетентния орган; ще подпомагат клиентите като разясняват изискванията, отговарят на запитвания и ще поддържат обратна връзка с тях; ще работят съвместно със служителите от други администрации, когато е необходимо, като предоставят комплексни и качествени услуги на клиентите.

И тъй като с Вас сме партньори в процеса на изграждане на ефективна администрация, се надяваме да проявите своята гражданска позиция и да поемете вашите ангажименти към нас.

Центърът очаква от Вас:

- Да ни представите пълно и точно изложение на обстоятелствата, на които се основава заявлението Ви за предоставяне на административна услуга и да формулирате точно исканията си;

- Да ни предоставяте допълнителна информация, ако това се наложи;

- Да ни предоставяте в законоустановения срок необходимите доказателства по преписката;

- Да ни уведомявате своевременно за настъпили промени в обстоятелствата;

- Да уважавате служителите на Центъра при предоставяне на търсената от Вас услуга;

- Да се съобразявате с работното време на Центъра при търсене на административните услуги;

- Да посочвате точния си адрес и телефон за връзка;

- Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари за качеството на услугите, които Ви предоставяме.

Работно време – всеки работен ден от 09.00 до 12.30ч и от 12.30 до 17.30ч.

Настоящата харта е утвърдена от Директора на Центъра със Заповед №.68/15.06.2015 г. и е публикувана в Интернет страницата на Центъра.

Настоящата харта ще се осъвременява периодично, съобразно настъпили устройствени изменения и допълнения в дейността на Центъра.

Настоящата харта следва да се доведе за сведение и изпълнение до всички служители на Центъра.