



МИНИСТЕРСТВО НА ИКОНОМИКАТА  
ЦЕНТЪР НА ПРОМИШЛЕНОСТТА  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ В МОСКВА



## 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)	
<p>✓ Местоположение на ЦАО: - Центъра на промишлеността на Република България в Москва</p> <p>- административен адрес на Центъра на промишлеността на Република България в Москва в Република България</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сградата на Центъра на промишлеността на Република България в Москва: Руска федерация, гр. Москва, ул. Красного маяка, д. 24</li><li>• Намира се на първия етаж в офисната част на администрацията</li><li>• Вижте местонахождението на <a href="#">картата</a>.</li><li>• гр. София, район Изгрев, ул. „Лъчезар Станчев“ № 13, офис 601/602</li><li>• Намира се на шестия етаж на сградата</li><li>• Вижте местонахождението на <a href="#">картата</a>.</li></ul>
<p>✓ Достъп с обществен транспорт - Центъра на промишлеността на Република България в Москва</p> <p>- административен адрес на Центъра на промишлеността на Република България в Москва в Република България</p>	<p>гр. Москва, метро Пражская, изход № 5 от първия вагон, автобуси № 225, 680, 796, 831 до спирка «Спортивная база»</p> <p>спирка «Техническа библиотека», автобуси № 27,280 спирка «НСБАЛ по онкология», автобуси 88, 294 метростанция «Г.М. Димитров»</p>
<p>✓ Паркиране</p> <p>- Центъра на промишлеността на Република България в Москва</p> <p>- административен адрес на Центъра на промишлеността на Република България в Москва в Република България</p>	<p>Безплатен паркинг пред Центъра на промишлеността на Република България в Москва</p> <p>Безплатни и платени паркинги в близост до ул. «Лъчезар Станчев» 13</p>

✓ <b>Удобно работно време</b>	от 9:00 до 17:30 часа, в делнични дни, без прекъсване <i>(В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.)</i>
✓ <b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• работното време</li> <li>• гишетата за заявяване и получаване на документи</li> <li>• информация за услугите</li> </ul>
✓ <b>За клиенти със специфични потребности:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО (намира се на първия етаж, осигурен е достъп за предвижване с инвалидни колички, детски колички и др.)</li> <li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li> </ul>
✓ <b>В ЦАО на Ваше разположение са:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• столове, маси и пособия за попълване на документи</li> <li>• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li> <li>• безплатен интернет</li> </ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
✓ <b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>• при спазване на конфиденциалност</li> </ul>
✓ <b>Информация за услугите ни ще намерите:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни в раздел „<a href="#">Административно обслужване</a>“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно</li> <li>• на място в ЦАО</li> <li>• на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите.</li> </ul>
✓ <b>Електронни административни услуги (ЕАУ)</b>	<p>Центърът на промишлеността на Република България в Москва предоставя възможност за заявяване на ЕАУ, подписани с КЕП, чрез</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Официалната електронна поща на ЦПРБ: info@cprb.ru</li> <li>✓ Системата за сигурно електронна връчване: <a href="https://edelivery.eqov.bg/">https://edelivery.eqov.bg/</a></li> <li>✓ Единния портал за достъп до ЕАУ: <a href="https://eqov.bg/">https://eqov.bg/</a></li> </ul>
✓ <b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b>	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> </ul>
✓ <b>В секция „ Пишете ни“ на нашата интернет страница</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Вашите въпроси и предложения можете да зададете в рубриката <a href="#">Пишете ни</a> или на електронен адрес info@cprb.ru.</li> <li>✓ Отговор ще получите лично.</li> </ul>

✓ <b>Активен Facebook профил</b>	На страницата ни във <a href="#">Facebook</a> ще откриете интересна информация за нашите активности.
<b>➤ Предимства на обслужването</b>	
✓ <b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>• за писмени запитвания от общ характер – до 5 работни дни</li> <li>• за квалифицирани /по същество запитвания – до 7 работни дни, а в случаите, когато е необходима проверка или становище на друг административен орган - до 14 работни дни</li> </ul>
✓ <b>Бързо обслужване</b>	<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>
✓ <b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ да посещавате еднократно повече от едно гише за примане на заявление/искане</li> <li>✓ да посещавате еднократно повече от едно гише за получаване на резултата от едно заявление/искане</li> </ul>
✓ <b>Проверете статуса на Вашата услуга</b>	На указаните телефони за връзка можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга.

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

<b>➤ На място в ЦАО</b>	
✓ <b>Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</b>	<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 преписката</li> <li>• при необходимост се обърнете към Главния секретар на Центъра на промишлеността на Република България в Москва</li> </ul>
<b>➤ Пишете ни</b>	
✓ <b>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</b>	<p>Може да ги подадете:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пощенски адрес: - Руска федерация, 117570, г. Москва, ул. Красного маяка, д. 24</li> </ul>

- гр. София, 1797, ул. Лъчезар Станчев № 13, офис 601/602

- Електронен адрес: info@cprb.ru
- в обозначената кутия в ЦАО

### Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с:

- ЦАО Москва: + 7 495 726 58 00
- ЦАО офис София: 02 873 55 58
- Главен секретар: +7 495 726 58 99

### Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година до 1 март в раздел „Административно обслужване“ 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!