



АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР

Харта на клиента



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

Уважаеми клиенти,

Агенцията по геодезия, картография и кадастър и нейните 28 териториални служби предоставят информация и услуги на всички физически и юридически лица, имащи отношение към кадастъра, геодезията и картографията. Стремемът ни е да прилагаме и развиваме добрите практики, спазвайки всички изисквания за предоставяне на качествено административно обслужване и съобразявайки се с международните стандарти за качество и сигурност на информацията ISO 9001: 2015 и ISO 27001: 2013. Основната цел на Хартата е да помогне на Вас да разбирате и защитавате правата си, както и да изисквате от нас по-добро административно 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**
 - на интернет страницата ни (www.cadastre.bg/contacts) ще намерите информация за местонахождението на АГКК и на всички териториални служби в страната, начина на достъп до тях с обществен транспорт и условията за паркиране.
- ✓ **Удобно работно време**
 - от 09:00 ч. до 17:30 часа в делнични дни без прекъсване.
- ✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**
 - работното време;
 - гишетата за заявяване и получаване на документи;
 - информация за услугите с разписани нормативно определени срокове за изпълнение;
 - заплащане на място чрез ПОС терминално устройство.
- ✓ **За клиенти със специфични потребности**
 - служителите ни ще ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
- ✓ **В ЦАО на Ваше разположение са**
 - столове, маси и пособия за окомплектоване на документи;
 - подходящо осветление и температура;
 - осигурени дезинфекционни средства;
 - в по-големите и натоварени ЦАО е осигурена климатизация, система за управление на опашки, невъоръжена охрана и видеонаблюдение;
 - осигурен достъп до питейна вода и тоалетна;
 - безплатен достъп до интернет.

➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат
 - носят бадж с името и длъжността;
 - отнасят се с уважение и търпение;
 - предоставят любезно услугите, от които се нуждаете;
 - спазват конфиденциалност.

- ✓ Информация за услугите ни ще намерите
 - На интернет страницата ни (www.cadastre.bg/uslugi);
 - В кадастрално-административната ни информационна система (КАИС), където може да заявите желаната от Вас услуга електронно – <https://kais.cadastre.bg/bg/Services>;
 - В Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) - <https://egov.bg/wps/portal/egov/home>, секция „Устройство на територията, строителство и кадастър“;
 - Административен регистър - https://iisda.government.bg/adm_services/services;
 - На място в ЦАО;
 - На посочените в уебсайта на АГКК телефони за връзка с централно управление и всички служби по геодезия, картография и кадастър (СГКК).

- ✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от
 - нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:
 - ✓ ще ви предоставят ясни, пълни и точни разяснения и отговори на въпросите Ви по повод обслужването;
 - ✓ ще въведат необходимите данни и регистрират заявленията Ви в КАИС – деловоден модул;
 - ✓ ще приемат с протокол устно заявена от Вас услуга.

- ✓ В секция „Често задавани въпроси“ (ЧЗВ) на нашата интернет страница
 - ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси на интернет страницата ни (www.cadastre.bg/faq) и <https://kais.cadastre.bg/bg/Home/Faq>.

➤ 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 5 работни дни.

- ✓ Бързо обслужване
 - в рамките на 20 минути:
 - ✓ ще предоставим търсената от Вас информация;
 - ✓ ще приемем Вашите документи (времето за чакане би се удължило с 10 мин. при обработване на документи във връзка със заявяване на специализирани услуги);
 - ✓ ще Ви предоставим готовите документи.

- ✓ Ще ви обслужим само на едно гише
 - за подаване и получаване на документи ще посетите само едно гише;
 - може да заплатите на място чрез ПОС терминално устройство.

- ✓ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн
 - може да направите деловодна справка на: <https://kais.cadastre.bg/bg/Documents/CheckDocumentStatus>.

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

➤ На място в ЦАО

- ✓ **Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО**
 - обърнете се към служителите ни в ЦАО;
 - при необходимост, обърнете се към ръководителя на звеното за административно обслужване

➤ Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
 - в деловодството на Агенцията на адрес П.К.1618, гр. София, ул. „Мусала“ № 1 или по пощата на посочения адрес;
 - в териториалните звена на Агенцията с адреси, публикувани на следния уеб адрес: www.cadastre.bg/contacts;
 - на електронната поща на Агенцията на адрес: acad@cadastre.bg; чрез попълване на формуляра за обратна връзка на уеб сайта на Агенцията: www.cadastre.bg/form/contact;
 - чрез кутия за сигнали, предложения или жалби поставени в централите ни за административно обслужване.

➤ Обадете ни се

- ✓ **Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
 - на интернет страницата ни в раздел „Контакти“ ще намерите телефоните, чрез които можете, да се свържете с нас - www.cadastre.bg/contacts.

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ **Всяка година, до 1 април в секция „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!