



# 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 кадастърта, геодезията и картографията. Стремежът 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 зачитавате 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](http://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 укажат 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.

#### ➤ 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](http://www.cadastre.bg/uslugi));
  - На място в ЦАО;

- В кадастрално-административната ни информационна система (КАИС), където може да заявите желаната от Вас услуга електронно;
  - 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 и регистрират заявленията Ви в КАИС – деловоден модул.
  - ✓ **В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница**
    - ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси на интернет страницата ни - <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

- ✓ **Стараем 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](http://www.cadastre.bg/contacts)
  - ✓ на електронната поща на Агенцията на адрес: [acad@cadastre.bg](mailto:acad@cadastre.bg);
  - ✓ чрез попълване на формуляра за обратна връзка на уеб сайта на Агенцията: <http://www.cadastre.bg/form/contact>;
  - ✓ чрез кутия за сигнали, предложения или жалби поставени в центровете 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](http://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!**