



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Агенция за социално подпомагане



ХАРТА НА КЛИЕНТА

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

Агенцията е юридическо лице със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „Триадица“ № 2.

Агенцията се ръководи и управлява от Изпълнителен директор и е организирана в обща и специализирана администрация, включваща 28 Регионални дирекции за социално подпомагане и 147 Дирекции „Социално подпомагане“.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
✓ Местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО) в Централно управление:	гр. София, ул. „Триадица“ № 2 и се намира в близост до следните спирки на градски транспорт: <ul style="list-style-type: none">• Метростанция „Сердика“ на линия 1 и 2• Спирка „Централни хали“ на трамвайни линии № 4, № 12, № 18, № 20 и № 22
✓ Местоположение на Центровете за административно обслужване (ЦАО) в териториалните поделения:	• Адресите на Центровете за административно обслужване може да намерите на следния електронен адрес: https://asp.government.bg/bg/kontakti/teritorialni-strukturi
✓ Удобно работно време:	• от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване в работни дни
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи • информация за услугите

<p>✓ За клиенти със специфични потребности:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • осигурен е адаптиран достъп до ЦАО в Централно управление Центъра за административно обслужване е изграден на партерен етаж. • в останалите териториални структури ЦАО са разположени на партерен етаж или е осигурен достъп чрез изградени рампи или асансьор. • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
<p>✓ В ЦАО на Ваше разположение са:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • столове, маси и пособия за попълване на документи • възможност за ползване на тоалетна • в ЦУ - безплатен интернет достъп и питейна вода
<p>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</p>	
<p>✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност • при осигурена безопасност в извънредни ситуации
<p>✓ Информация за административните услуги, които предоставя АСП ще намерите:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • на телефон 02/9350550; • на телефоните на териториалните ни структури, обявени на електронен адрес: https://asp.government.bg/bg/kontakti/teritorialni-strukturi; • на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“ на електронен адрес: https://asp.government.bg/bg/administrativni-uslugi-glavni, където са достъпни и заявленията за административни услуги; • в Административния регистър; • Единния портал за достъп до електронни административни услуги; • на място в Центровете за административно обслужване в Централно управление и териториалните поделения
<p>✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването ✓ ще Ви информират за статуса на Вашата

	преписка
✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница:	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите разяснения на най-често задаваните от Вас въпроси • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
▶ Предимства на обслужването	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 5 дни
✓ Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none"> • В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	<ul style="list-style-type: none"> • В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише

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	<ul style="list-style-type: none"> • обърнете се към служителите ни в ЦАО • поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса • при необходимост се обърнете към директора на дирекция „Социално подпомагане“
▶ Пишете ни	
✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	<ul style="list-style-type: none"> • Може да ги подадете: <ul style="list-style-type: none"> ✓ На място в ЦУ на АСП на адрес гр. София, ул. Триадица № 2 ✓ По електронна поща на адрес: ok@asp.government.bg ✓ в обозначената кутия в Центровете за административно обслужване
▶ Обадете ни се	
✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате отговор	<ul style="list-style-type: none"> • За връзка с: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Централно управление на АСП – 02/9350550 ✓ За териториалните структури на адресите посочени на следните електронен адрес: https://asp.government.bg/bg/kontakti/teritorialni-strukturi

Информация за Вашата удовлетвореност	
✓ В секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван	<ul style="list-style-type: none">• Доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:<ul style="list-style-type: none">✓ 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!

Настоящата харта е утвърдена със Заповед № РД01-0888/30.05.2022г. на Изпълнителния директор на АСП