БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ
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)	
✓ **Лесен достъп с обществен транспорт**	**ЦАО:** централно управление: гр. София; бул. „Пенчо Славейков“ № 15 А; спирки обществен транспорт: ТМ 5 –„ Пирогов“; А 604 – „Пирогов“; ТБ 2, 9 – „бул. Пенчо Славейков“ **ЦАО** в областни градове – Областни дирекции по безопасност на храните /ОДБХ/ - http://www.babh.government.bg - раздел «Контакти»
✓ **Паркиране**	**ЦАО:** Централно управление: гр. София - места с режим „зелена зона“
✓ **Удобно работно време**	от 8:00 до 18:30 часа, без прекъсване
✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**	работното време гишетата за заявяване и получаване на документи информация за услугите
✓ **За клиенти със специфични потребности:**	нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ **В ЦАО на Ваше разположение са:**	столове, маси и пособия за попълване на документи питейна вода и възможност за ползване на тоалетна безплатен интернет
✓ **Проверете статуса на заявената услуга**	на място в ЦАО за Централно управление на тел. 02/9159885, 02/9159882 за Областни дирекции по безопасност на храните /ОДБХ/ - http://www.babh.government.bg - раздел «Контакти»
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ **Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат**	любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност
✓ **Информация за услугите ни ще намерите:**	• на интернет страницата ни www.babh.government.bg в секция „Административно обслужване“; • на място в ЦАО; • на информационно табло; • в ЦАО на териториалните поделения на БАБХ – ОДБХ;

	• на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
✓ **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването; • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
✓ **В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница**	можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора.
Предимства на обслужването	
ˇ**На място в ЦАО може да подадете Вашите заявления, искания, предложения, сигнали, жалби и протести свързани с дейността на Българската агенция по безопасност на харните, както и:**	на пощенски адреси За Централно управление -София 1606, бул. “Пенчо Славейков“, № 15А; за Областни дирекции по безопасност на храните /ОДБХ/ - http://www.babh.government.bg - раздел «Контакти» чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) https://edelivery.egov.bg/
✓ **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 приемем Вашите документи; ще Ви предоставим готовите документи.
✓ **Ще ви обслужим само на едно гише**	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: 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**	обърнете се към служителите ни в ЦАО и поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса

на престоя Ви в ЦАО	
Пишете ни	
✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**	Може да ги подадете: • гр. София 1606, бул. „П. Славейков“ №15 А; • на адресите на териториалните поделения на БАБХ – ОДБХ http://www.babh.government.bg- раздел «Контакти» • bfsa@bfsa.bg • в обозначената кутия в ЦАО
Обадете ни се	
✓ **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**	За връзка с: • ЦАО : ЦАО София – Централно управление: 02/ 915 98 85 и 02/915 98 82 ЦАО - ОДБХ http://www.babh.government.bg- раздел «Контакти» • Горещ телефон на БАБХ - 0700 122 99, на цената на един градски разговор, според тарифата на оператора.
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!