



УТВЪРЖДАВАМ:  
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР  
Д-Р МАРИЯНА СИМЕОНОВА

# ХАРТА НА КЛИЕНТА



## 1. КОИ СМЕ НИЕ?

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ТРАНСПЛАНТАЦИЯ

## 2. МИСИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА АГЕНЦИЯ ПО ТРАНСПЛАНТАЦИЯ

▪ да работи в полза на обществения интерес ефективно и ефикасно, при максимален резултат и качество на обслужването, с минимален разход на финансови и човешки ресурси.

## 3. КОИ СА ОТГОВОРНОСТИТЕ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА АГЕНЦИЯ ПО ТРАНСПЛАНТАЦИЯ?

▪ Агенцията е компетентният орган за управление, координация и контрол на трансплантацията в Република България

## 4. КЪМ КОГО Е НАСОЧЕНА ДЕЙНОСТТА НА ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА АГЕНЦИЯ ПО ТРАНСПЛАНТАЦИЯ?

▪ Към всички граждани на Република България.

## 5. С КОГО РАБОТИМ?

▪ държавни институции; органи на местното самоуправление; неправителствени организации (НПО); физически и юридически лица; международни организации.

## **ПРИНЦИПИ НА РАБОТА В ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА АГЕНЦИЯ ПО ТРАНСПЛАНТАЦИЯ**

- Служителите в Изпълнителната агенция по трансплантация /ИАТ/ се ангажират да предоставят вежливо, отзивчиво и качествено обслужване на всеки гражданин, при равен достъп до услугите, които предоставяме.
- Всеки гражданин има право на равен достъп до административното обслужване в ИАТ без разлика на пол, възраст, социално положение, етническа принадлежност или религиозни убеждения.
- Всеки гражданин има право на обслужване по модела “едно гише“.
- Всеки гражданин има право и може да получи пълна информация относно нашата дейност и услугите, които предоставяме, чрез различните информационни и комуникационни канали.
- Всеки член на обществото може да защити правата и законните си интереси чрез ИАТ, когато те са свързани с нейните правомощия.
- Ние се ангажираме да изслушаме Вашите молби и тревоги и да се отнесем със загриженост към Вашите проблеми.
- Ние се ангажираме да отговорим на всички запитвания във

възможно най-кратки срокове и в съответствие с нормативната уредба и нашите стандарти на обслужване.

- Ние се ангажираме да защитаваме Вашата неприкосновеност и да спазваме конфиденциалност относно всички Ваши запитвания, молби и жалби.
- Всеки гражданин има право да изиска от обслужващия го служител от ИАТ да се легитимира.
- В случай, че не сте удовлетворени от начина на обслужване, Вие имате възможност да направите оплакване или да дадете своето предложение за усъвършенстване на административното обслужване.
- За да можем с Ваша помощ да предоставяме все по-качествени и ефективни услуги, регулярно разглеждаме Вашите коментари и предложения, постъпили по пощата, по електронен път на [anketa@bgtransplant.bg](mailto:anketa@bgtransplant.bg), по факс или чрез попълнените на място формуляри от ползвателите на нашите административни услуги.
- Ние се ангажираме регулярно да анализираме получените оплаквания, предложения и коментари и да Ви уведомяваме за предприетите действия.

## **ИЗГРАЖДАНЕ НА ДОБРИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ**

За да може ИАТ да предоставя вежливо и качествено обслужване, ние също така очакваме от Вас:

- Да се отнасяте към служителите на ИАТ и останалите клиенти учтиво и с уважение.
- Да посочвате в отправените към нас молби, сигнали, предложения и жалби имената си, точния си адрес и телефон за обратна връзка.
- Да ни предоставяте пълна и точна информация в съответните срокове, а когато е необходимо да ни предоставяте допълнителна информация, като по този начин подпомагате навременното извършване на административната услуга.
- Да ни уведомявате за настъпили промени в обстоятелствата.
- Преди да отправите молба, жалба, сигнал или заявление да се информирате предварително относно правомощията, функциите, структурата и дейността на ИАТ, за да можете да насочите Вашия проблем, искане или запитване към конкретната компетентна институция.
- Да идвате навреме за уговорените предварително срещи.
- Да проявите ангажираност и да участвате в попълването на нашите анкети.

## **НОРМАТИВНО ОПРЕДЕЛЕНИ СТАНДАРТИ НА ОБСЛУЖВАНЕ**

- ИАТ издава **удостоверения и разрешения** на български физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица, както и на чуждестранни физически или юридически лица, регистрирани по съответния ред, определен в Закона за трансплантации на органи, тъкани и клетки и подзаконовите нормативни документи.
- ИАТ предоставя **достъп до обществена информация**, съхранявана в агенцията, по ред регламентиран в Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и Вътрешните правила за изпълнение на ЗДОИ – в 14 дневен срок от подаване на заявлението изпълнителния директор издава решение за предоставяне или отказ за достъп до исканата обществена информация. Достъпът до обществена информация се осигурява в срок 1 месец след получаване на решението.

- Изпълнителния директор предоставя **писмено становище/отговор** на постъпили жалби, сигнали, предложения, заявления и молби на физически и юридически лица в следните срокове:
  - **до 7 дни**, когато Вашето искане или повдигнатия от Вас проблем не е от компетенциите на ИАТ, като ние се ангажираме да препратим Вашата молба към съответната институция и да Ви информираме за това писмено;
  - **до 2 месеца**, когато е необходимо установяване на факти и обстоятелства, изискващи проверка, събиране на сведения, становище или действия и от друга институция, като за това ще бъдете уведомени писмено.
- По **анонимни** сигнали и жалби не се образуват преписки.
- Сигнали и жалби, **подадени повторно** по въпрос, по който има вече решение или становище, не се разглеждат повторно, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя в 7-дневен срок, като му се съобщават и основанията за това.
- Отказът за извършване на административна услуга може да се обжалва по административен ред в 7-дневен срок от узнаването му.
- В посочените срокове не се включва времето, през което документацията е върната за окомплектоване или за изискване на допълнителна информация.

## ОТГОВОРНОСТ И ОТЧЕТНОСТ

1. Ние поемаме отговорност за работата на ИАТ в процеса на предоставяне на административни услуги и спазване на утвърдените стандарти за обслужване.
2. Ръководството на ИАТ е ангажирано с непрекъснатото подобряване качеството на административното обслужване и изпълнение на стандартите на обслужване.
3. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.
4. Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка подадена в писмена форма жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването (освен случаите, когато е необходимо извършването на проверка).
5. Ние се ангажираме да проучим всеки постъпил сигнал за корупция – писмено или на телефон ☎ 02 813 50 10 и да Ви информираме своевременно за установените факти и предприети действия.
6. Ние се ангажираме да разгледаме и се съобразим с всяко Ваше предложение относно организацията на работа и дейността на агенцията.

## ВЪТРЕШНИ СТАНДАРТИ НА ОБСЛУЖВАНЕ

- Ние се ангажираме да Ви предоставим ясна, разбираема, пълна и точна информация, както и да Ви консултираме по даден проблем, в организирания **свободен прием** на граждани с експертите и юристите от ИАТ - всеки делничен ден от 10.00ч. до 16.00 часа.
- Ние се ангажираме да отговорим максимално бързо и ясно в 7-дневен срок на всички запитвания, получени по пощата, факса, e-mail.
  - В случай, че Вашият документ е изпратен по електронната поща или по факса, в срок **до един работен ден** може да получите Вашия регистрационен номер по електронната си поща или чрез телефонно

обаждане.

- На телефон 02 813 50 10 веднага можете да получите информация за дейността на ИАТ, за движението на Вашата преписка и срока за изпълнение, както и да подадете оплакване, предложение или изкажете похвала.
- На телефон 02 813 50 10 или всеки работен ден от 9.00 до 16.00 часа Вие можете да подадете устно молба, жалба, сигнал, предложение или заявление за достъп до информация, като съобщите на служителя своите имена, телефон (факс и /или e-mail) за обратна връзка и да се информирате относно регистрационния номер, под който документът е заведен.
- Денонощно на телефон 02 813 50 30 лечебните заведения могат да получават информация и консултация при случаи, изискващи спешни действия или становище от страна на ИАТ.
- При установяване на невярно подадени данни от Вас или не сте попълнили Вашите имена, адрес и телефон (и/или e-mail и факс) за осъществяването на обратна връзка, Вашият документ няма да се регистрира в агенцията.
- Ние се ангажираме да извършваме административните услуги, съобразно законите в Република България.

## ИНФОРМАЦИОННИ И КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

Ние се ангажираме да Ви предоставим необходимата информация в пълен обем и по достъпен за Вас начин, в рамките на правомощията на ИАТ.

Информация може да получите по следните начини:

- ◆ **писмено** ✉ на адрес: София 1202, ул. „Братя Миладинови” № 112;
- ◆ по **електронната поща** 📧 : [iat@bgtransplant.bg](mailto:iat@bgtransplant.bg) ;
- ◆ на **телефони** ☎ : 02 813 50 10 в работни дни от 9.00 до 17.30 часа;
- ◆ по **факса** 📠 : 02 931 61 51
- ◆ **лично** на място всеки работен ден в **ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ** на ИАТ ул. „Братя Миладинови” № 112 от 09.00 до 17.30 часа;
- ◆ **консултиране** - в приемното време на експертите и юристите от ИАТ: всеки ден от 14 до 16 часа (без предварително записване);
- ◆ в **Административния регистър**, който можете да разгледате на правителствената страница в Интернет: <http://www.government.bg/> и <http://www1.government.bg/ras/>
- ◆ **информационните табла** 📋 на входа на администрацията и в **Звеното за административно обслужване** на агенцията.