



ХАРТА НА КЛИЕНТА

(утвърдена със Заповед № 238/20.04.2022 г.
на председателя на Комисията за защита на потребителите)



КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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 административно обслужване (АО)

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор Местонахождение на АО на КЗП - гр. София	Може да ги подадете: пощенски адрес: 1000, гр. София, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5 електронен адрес: info@kzp.bg
Териториални звена: Благоевград	ул. „Тодор Александров“ № 23, ет. 5 ел. адрес: blagoevgrad@kzp.bg
Бургас	пл. „Гаров“ № 18 и № 18А ел. адрес: burgas@kzp.bg
Варна	бул. „Владислав Варненчик“ № 112, ет. 4 ел. адрес: varna@kzp.bg
Велико Търново	пл. „Център-2“ Корпус 2, ет. 1, стаи №№ 106, 107 и 108 ел. адрес: v.tarnovo@kzp.bg

Видин	ул. „Градинска“ № 1, ет. 1, стая № 4-5 ел. адрес: vidin@kzp.bg
Враца	ул. „Мито Цветков“ № 2, стая № 14-15 ел. адрес: vraca@kzp.bg
Габрово	ул. „Брянска“ № 30, ет. 4, стая № 5 ел. адрес: gabrovo@kzp.bg
Добрич	пл. „Свобода“ № 5, ет. 5 ел. адрес: dobrich@kzp.bg
Кърджали	ул. „Деспот Слав“ № 1, ет. 4, стая № 417 ел. адрес: kardjali@kzp.bg
Кюстендил	ул. „Демокрация“ № 44, ет. 9, стая № 7 ел. адрес: kustendil@kzp.bg
Ловеч	ул. „Търговска“ № 43, ет. 4, стаи №№ 410, 411 и 413 ел. адрес: lovech@kzp.bg
Монтана	пл. „Жеравица“ № 1, ет. 8, стая № 803 ел. адрес: montana@kzp.bg
Пазарджик	ул. „Генерал Гурко“ № 3, ет. 3, стая № 3 ел. адрес: pazardjik@kzp.bg
Перник	ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 11, ет. 3, стая № 22 ел. адрес: pernik@kzp.bg
Плевен	ул. „Димитър Константинов“ № 27, ет. 4, офис 1 и офис 13 ел. адрес: pleven@kzp.bg
Пловдив	кв. „Кършияка“, ул. „Васил Левски“ № 50 ел. адрес: plovdiv@kzp.bg
Разград	бул. „България“ № 15, ет. 4, стая № 16 ел. адрес: razgrad@kzp.bg
Русе	пл. „Свобода“ № 6, ет. 5, стаи №№ 525, 526, 527 и 529 ел. адрес: ruse@kzp.bg
Силистра	ул. „Христо Смирненски“ № 2, ет. 5, стая № 27 ел. адрес: silistra@kzp.bg
Сливен	бул. „Цар Освободител“ № 1, сградата на община Сливен, стая № 68 ел. адрес: sliven@kzp.bg

Смолян	бул. „България“ № 14, Областна администрация, ет. 3, офис 322 ел. адрес: smolian@kzp.bg
София област	ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5 ел. адрес: sofiag@kzp.bg
Стара Загора	ул. „Цар Симеон Велики“ № 108, ет. 9 ел. адрес: stzagara@kzp.bg
Търговище	ул. „30-ти януари“ № 1, ет. 3 ел. адрес: targovisthe@kzp.bg
Хасково	ул. „Патриарх Евтимий“ № 2, ет. 3 ел. адрес: haskovo@kzp.bg
Шумен	ул. „Съединение“ № 71, ет. 2, стая № 12 ел. адрес: shumen@kzp.bg
Ямбол	ул. „Търговска“ № 2, ет. 2, стаи №№ 4 и 6 ел. адрес: yambol@kzp.bg
Достъп с Обществен транспорт до АО на КЗП	метростанция Софийски университет „Св. Климент Охридски“ метростанция „Сердика“ спирка „Национална опера“: трамвай № 20 и № 22 спирка „площад Александър Невски“: тролейбус № 9
Паркиране	можете да паркирате в непосредствена близост до АО в обособената „синя зона“ на гр. София в режим на почасово платено паркиране (повече информация на интернет страницата на Центъра за градска мобилност)
Удобно работно време	От 09:00 – 17:30 ч. в делнични дни. Обедната почивка от 30 мин. между 12.00 и 13.00 часа се ползва от служителите така, че да се осигури непрекъсваем режим на работа, което се организира и контролира от непосредствения им ръководител. (В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на АО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.)
За клиенти със специфични потребности	служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в АО
В АО на Ваше разположение са:	столове, маса, пособия за попълване на документи, питейна вода, възможност за

	ползване на тоалетна и безплатен интернет
--	---

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 <i>Интернет</i> страницата ни, в секция „За комисията“ / „Информация“/ „Услуги, предоставяни от КЗП
Съдействие на място в АО ще получите от	нашите служители в АО и/или нашите експерти, които: ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
Съдействие на място в Приемните ще получите от	нашите експерти от специализираните дирекции, които: ще отговорят на въпросите Ви по повод спецификите при предоставянето на конкретната административна услуга или справка по движението на вашето заявление.
Активен Facebook профил	https://www.facebook.com/Komisiazazashtitanapotrebite/ite/

Предимства на обслужването

Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания	за устни запитвания от общ характер на място или по телефона – в рамките на 20 минути за писмени запитвания за достъп до обществен информация – до 14 работни дни за достъп до обществен информация, за издаване на У2 и У3, в случаите когато е необходима проверка – до 14 работни дни
Бързо обслужване	в рамките на 20 минути: ще приемем Вашите документи ще Ви предоставим готовите документ
Ще ви обслужим само на едно гише	в АО няма да Ви се наложи за една услуга: да посещавате еднократно повече от едно гише за приемане на заявление/искане или да посещавате еднократно повече от едно гише за получаване на резултата от едно заявление/искане

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

На място в АО

Стараме се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в АО	обърнете се към служителите ни в АО поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по преписката
--	--

Обадете ни се на посочените по-долу стационарни телефони на цената на един градски разговор според тарифния Ви план

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате Териториални звена:	За връзка с АО: 0700 111 22; 02/ 9330 565
Благоевград	тел.: 073/882414
Бургас	тел.: 056/841246
Варна	тел.: 052/603778
Велико Търново	тел./факс: 062/624194
Видин	тел.: 094/606367
Враца	тел.: 092/8661038
Габрово	тел./факс: 066/808821
Добрич	тел.: 058/604067
Кърджали	тел.: 036/162284
Кюстендил	тел.: 078/551391
Ловеч	тел./факс: 068/600994, тел.: 068/601408
Монтана	тел.: 096/300586
Пазарджик	тел.:034/443495
Перник	тел.: 076/603312
Плевен	тел.: 064/800818
Пловдив	тел.: 032/631778
Разград	тел.:084/660702
Русе	тел.: 082/823273
Силистра	тел.: 086/822331
Сливен	тел.:044/663041
Смолян	тел.: 030/162135
София област	тел.: 02/9330 563, факс: 02/9884218
Стара Загора	тел.: 042/638265
Търговище	тел.: 060/166712
Хасково	тел.: 038/624203

Шумен	тел.: 054/800413
Ямбол	тел.: 046/624045

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникация



ЗАПОВЕД

№ 238

София, 20.04 2022 г.

На основание чл. 8, ал. 2, т. 5 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и на нейната администрация и чл. 21 от Наредбата за административното обслужване,

НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Харта на клиента на Комисията за защита на потребителите.
2. Отменям т. 3 от Заповед № 639/21.12.2021 г., с която се утвърждава Харта на Клиента на Комисията за защита на потребителите.
3. С настоящата заповед и с утвърдената Харта на клиента на Комисията за защита на потребителите да се запознаят всички служители на КЗП, чрез директорите на дирекции, в това число регионалните.
4. Хартата на клиента да бъде поставена в директория VREMENNA на следния адрес: \\Server\ vremenna Вътрешни правила на КЗП.
5. Хартата на клиента да бъде публикувана на интернет страницата на КЗП.
Изпълнението на настоящата заповед възлагам на Илиана Цолова – директор на дирекция ПДАОЧР.
Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на Иван Бъчваров – главен секретар на КЗП.

ДИМИТЪР МАРГАРИТОВ

Председател на Комисията за защита на потребителите

