



МИНИСТЪР НА ФИНАНСИТЕ
АГЕНЦИЯ ЗА ДЪРЖАВНА ФИНАНСОВА ИНСПЕКЦИЯ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

**С ТАЗИ ХАРТА НИЕ ПОЕМАМЕ АНГАЖИМЕНТ ДА СПАЗВАМЕ ОБЯВЕНИТЕ
СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

Прилаганите стандарти на административното обслужване Ви гарантират:

➤ **Лесен достъп и удобства при административно обслужване в АДФИ**

Местоположение

Централно местоположение на комуникативно място в гр. София – АДФИ, ул. „Леге“ 2

Достъп с удобен обществен транспорт

Комуникативно местоположение в близост до спирки на градския транспорт:

- сп. „Сердика“, на метро линии № 1 и 2
- сп. пл. „Света Неделя“ на трамвайни линии № 4, 12 и 18
- сп. „Съдебна палата“ на трамвайни линии № 5 и 8
- спирка „Пл. Джузепе Гарибалди“ на трамвайна линия № 10

Възможност за паркиране

Платени паркинги в близост до АДФИ и места с режим „синя зона“

Работно време с непрекъснат режим

от 9:00 до 17:30 ч.

В АДФИ на Ваше разположение са

- Кът с мека мебел, разположен на партерен етаж
- Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна

➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

Нашите служители ще Ви се представят и обслужат

- Любезно, с лично отношение, уважение и търпение
- При спазване на конфиденциалност

Информация за услугите ни ще намерите

- на интернет страницата ни <https://www.adfi.minfin.bg/>, в секция „Портал за електронни административни услуги“ и на място в Деловодството на АДФИ
- на телефони +359 2 9859 5101; +359 2 9859 5160 и +359 879 324 640

Съдействие на място в Деловодството на АДФИ

- Ще бъде отговорено на всичките Ви въпроси, свързани с услугите
- Ще Ви бъде оказана помощ при попълване на документи
- Ще Ви информират за статуса на Вашата преписка

➤ 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

Бързо обслужване

- В рамките на 20 минути ще прием Вашите документи
- Ще Ви бъде оказана помощ при попълване на документи

Обратната връзка е важна за нас.

Моля, информирайте ни при проблеми, свързани с административното обслужване. Можете да ни помогнете да подобрим качеството на нашите услуги, като подадете предложение, сигнал или жалба:

➤ На място в Деловодството на АДФИ

Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага

- Обърнете се към служителите в Деловодството
- Поискайте да Ви окажат съдействие по Вашия казус
- При необходимост ще Ви осигурим консултация с отговорния експерт

➤ Пишете ни

Вашите предложения, сигнали или жалби може да подадете/изпратите

- на адрес: 1040 София, ул."Леге" №2
- на електронен адрес: adfi@adfi.minfin.bg

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година, до 31 март, в секция „Административно обслужване“ на Интернет страницата на АДФИ ще намерите публикувани

- Получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка