



ХАРТА НА КЛИЕНТА

Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ изпълнява функциите си в съответствие със Закона за железопътния транспорт и свързаните с него подзаконовни нормативни актове и актовете на министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, нормативната база на Европейския съюз и международните конвенции и договори, страна по които е Република България.

КАКВО ДА ОЧАКВАТЕ ОТ НАС?

- › Да осигурим прозрачност, отзивчивост и възможност за комуникация с любезни и добре информирани служители по време на целия процес на административното обслужване;
- › Да работим с най-високо ниво на професионализъм и експертиза;
- › Да се отнасяме с уважение към Вас, като зачитаме Вашето време;
- › Да вземаме решения съобразно закона и приетите правила;
- › Да предприемаме контролни действия в рамките на закона;
- › Да Ви предоставяме необходимата информация при спазване на Закона за достъп до обществена информация;
- › Да гарантираме конфиденциалност на Вашите лични данни и информация;
- › Да работим съвместно с други организации за предоставяне на усъвършенствани, комплексни услуги;
- › Да Ви предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, отговаряща на потребностите Ви, на електронната страница на ИАЖА - www.iaja.bg

КАКВО НИЕ ДА ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС?

- › Уважение и добро отношение към служителите на Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“;
- › Спазване на приложимото законодателство;
- › Коректно подаване на документи, спрямо изискванията на ИАЖА;
- › Съдействие на служителите на ИАЖА при извършване на законово регламентираните им действия
- › Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти, заинтересовани лица, партньори;

- > Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на услугите, които Ви предоставяме.
- > Да проявявате вашата активна гражданска позиция.

АКО ИМАТЕ ОПЛАКВАНИЯ, НИЕ ИСКАМЕ ДА ЗНАЕМ ЗА ТОВА.

При подаване на жалба срещу незаконни, неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията, ще извършим проверка и ще отговорим писмено в едномесечен срок. Ако не можем да отговорим в посочения срок, писмено ще уведомим жалбоподателя за причините или необходимите допълнителни действия, както и за окончателния срок за отговор.

ВАЖНО Е ДА СЕ ЗНАЕ:

- > Анонимни сигнали и оплаквания не се разглеждат;
- > ИАЖА няма да дава отговор на въпроси, сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат нецензурни изрази, немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на институцията;
- > ИАЖА няма право да дава отговор на въпроси, свързани със защита на личните данни и класифицираната информация.

МОЖЕТЕ ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС ЧРЕЗ:

Адрес: гр. София 1000; ул. „Ген. Й. Гурко“ № 5

Тел.: (+359 2) 9 409 428

Факс: (+359 2) 987 67 69

E-mail: kabinet-IAJA@mtitc.government.bg

Интернет страница: www.iaja.bg

Фронт-офис: (+359 2) 9 409 507

E-mail: iaja@mtitc.government.bg



ВЕСЕЛИН ВАСИЛЕВ

Изпълнителен директор

на Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“