|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ****„ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“** |  |
| **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 до ЦАО: гр. София**
 | * **В близост има трамвайна спирка „Гарибалди“ на трамваи с № 10, 12 и 18, както и тролейбусна спирка „Сатиричен театър“ на тролейбусна линия № 9.**
 |
| * **Паркиране**
 | * **платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“**
 |
| * **Удобно работно време**
* **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за**
 | * **от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване**
* **работното време**
* **информацията за услугите**
 |
| * **За клиенти със специфични потребности**
 | * **осигурен е адаптиран достъп до ЦАО, чрез платформа за граждани с увреждания**
* **нашите служителите 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**
 |
| **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, в секция „Административно обслужване“, където можете и да заявите Вашата услуга електронно**
* **на място в ЦАО:**
* **на информационно табло**
* **на хартиен носител, в т.ч. и лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя**
 |
| **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**
* **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 на престоя Ви в ЦАО**
 | * **обърнете се към служителите ни в ЦАО**
* **поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса**
* **при необходимост, обърнете се към Директора на Дирекция „Правни дейности, административно обслужване и човешки ресурси“ (ПДАОЧР) г-жа Гергана Анева, тел. 02/949-2216**
 |
| **Пишете ни** |
| * **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
 | * **1000, гр. София, ул. ген. Й. В. Гурко №6**
* **mail@e-gov.bg**
* **в обозначената кутия преди входа в ЦАО**
 |
| **Обадете ни се** |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
 | * **ЦАО**: **02/949-2040; 02/949-2119**
* **Директора на Дирекция ПДАОЧР г-жа Гергана Анева, тел.02/949-2216**
 |
| **Информация за Вашата удовлетвореност** |
| * **Всяка година, до 1 март 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!** |