|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **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!** |