МИНИСТЕРСТВО НА ЕЛЕКТРОННОТО 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	• от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване;
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	• 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 „Административно обслужване“ (АО) , тел. 02/949-2450

Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

- 1000, гр. София, ул. ген. Й. В. Гурко №6;
- Mail@egov.government.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;
- Директор на Дирекция АО , тел.02/949-2450.

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година, до 1 април 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!