|  |
| --- |
| **Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:** |

|  |
| --- |
|  **Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)** |
| * **Лесен достъп с обществен транспорт**
 | * ЦАО София – централно управление: гр. София, ул. „Ген. Й. В. Гурко“ № 5
* спирка „Пл. Гарибалди” или „Пл.Славейков”: трамвай л. № 10, 12, 18
* спирка „Сатиричен театър”: тролей л. № 9
 |
| * **Безплатно паркиране**
 | * ЦАО в областни градове

https://rta.government.bg/bg/cao-departments* **можете да паркирате в непосредствена близост до ЦАО в областни отдели Благоевград, Бургас, Варна, Велико Търново, Добрич, Кърджали, Кюстендил, Ловеч, Пазарджик, Плевен, Пловдив, Разград, Русе, Силистра, София, Стара Загора, Търговище, Хасково, Шумен и Ямбол**
 |
| * **Удобно работно време**
* **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за**
 | * от 09:00 ч. до 17:30 часа в делнични дни без прекъсване
* работното време
* гишетата за заявяване и получаване на документи
 |
| * **За клиенти със специфични потребности**
 | * **адаптиран достъп до ЦАО в областни отдели Благоевград, Велико Търново, Видин, Добрич, Ловеч, Перник, Пловдив, Русе, Сливен, София и Ямбол**
* **телефонна връзка на място в ЦАО за оказване на съдействие за достъп в останалите градове**
 |
| * **В ЦАО на Ваше разположение са**
 | * столове, маси и пособия за попълване на документи
* **питейна вода и възможност за ползване на тоалетна**
* безплатен интернет в ЦАО за София – централно управление
 |
|  **Добра информираност, бърза и лесна комуникация** |
| * **Нашите служители в ЦАО, с отличително униформено облекло, 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 желаната от Вас услуга електронно**
* **на място в ЦАО** **на хартиен носител: информацията и образците са групирани**
 |
| * **Съдействие на място в ЦАО ще получите от**
 | * **нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:**
* **ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването**
* **ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването**
 |
| * **В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница**
 | * **ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси**
 |
|  **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**

* **Ще ви уведомим за готовия резултат от услугата**
 | * **в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:**
* **да посещавате повече от едно гише**
* да посещавате два пъти едно и също гише

**● на интернет страницата ни може да проверите състоянието на заявената от Вас административна услуга****● когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочен от Вас електронен адрес** |

|  |
| --- |
| **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 ръководителя на звеното
 |
|  **Пишете ни**  |
| * **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
 | * пощенски адрес
* 1000, гр. София, ул. „Ген. Й. В. Гурко“ № 5
* https://rta.government.bg/bg/cao-departments
* електронен адрес:
* avto\_a@rta.government.bg
* в обозначената кутия в ЦАО
 |
|  **Обадете ни се** |
| * **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
 | * кратък номер \*3222
* ЦАО София – централно управление: 02/9308840
* **ЦАО в областни градове**

https://rta.government.bg/bg/cao-departments |
|  **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!** |