|  |
| --- |
| **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](mailto: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!** | |