



Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“ 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)

- ✓ **Достъп с обществен транспорт до ЦАО и паркиране**
- **Централно управление**
 - **ЦАО** в Централно управление (ЦУ): гр. София, ул. „Московска“ № 3:
 - спирка „Младежки театър“ - трамвайни линии № 20 и 22
 - метростанция „Сердика“ или метростанция „СУ Св. Климент Охридски“ – метро
 - спирка „Площад Александър Невски“ - тролейбусна линия № 9
 - платени паркинги - режим „синя зона“ - пред и в близост до Централно управление
- **Териториални дирекции „Държавен резерв“**
 - **ЦАО** в Териториални дирекции „Държавен резерв“:
 - На интернет страницата ни (www.statereserve.bg) можете да намерите **информация за местонахождението, достъпа с обществен транспорт и условията за паркиране**
- ✓ **Удобно работно време на ЦАО**
 - ✓ **от 9:00 часа до 17:30 часа, без прекъсване**
- ✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**
 - ✓ работното време
 - ✓ гишето/мястото за заявяване и получаване на документи
 - ✓ информация за услугите
 - ✓ анкетна карта
 - ✓ вътрешната нормативна уредба за административното обслужване
- ✓ **За клиенти със специфични потребности:**
 - ✓ осигурен е адаптиран достъп в ЦУ чрез рампа на входа
 - ✓ звънец/телефон за връзка със служител от **ЦАО**
 - ✓ нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви
- ✓ **В ЦАО на Ваше разположение са:**
 - ✓ столове, маси и пособия за попълване на документи
 - ✓ обособено място за консултации
 - ✓ питейна вода

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 рубрика „Административно обслужване“, подрубрика „Административни услуги и образци“
- ✓ на място в ЦАО:
 - на информационното табло
 - на хартиен носител, в т.ч. информационни карти за предоставяните от нас услуги, образци на заявления/искания за услуги, протокол за устно заявяване
- ✓ по телефон:
 - Централно управление: 02 92 10 201 и 02 92 10 310
 - Териториални дирекции „Държавен резерв“
- ✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от
- ✓ нашите служители, които:
 - ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването
 - ще Ви окажат помощ при попълване на документи
- ✓ В подрубрика „Въпроси и отговори“ 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 вече готовите документи
- ✓ Ще Ви обслужим само на едно гише
- ✓ В ЦАО ще Ви бъде предоставено комплексно обслужване само на едно гише
- ✓ Ще Ви информираме за статуса на заявената от Вас услуга
- ✓ на посочените телефони за връзка с ЦАО можете да получите информация за статуса на заявената от Вас услуга:
02 92 10 201; 02 92 10 310
[Център за административно обслужване](#)
- ✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата
- ✓ на посочени от Вас координати

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 в рамките на престоя Ви в ЦАО или да Ви посочим алтернативни варианти
- ✓ ще Ви дадем информация за действията, които бихте могли да предприемете или за служителите, които биха могли да Ви окажат съдействие:
 - служителите ни в [ЦАО](#)
 - експерт от бек офиса
 - директора на дирекция „Административно-правно обслужване и европейска координация“

Пишете ни

- ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
- ✓ по пощата:
 - ул. „Московска“ № 3, 1000 София
 - на интернет страницата ни ще намерите точните адреси на всички ТД ДР
- ✓ на електронна поща:
 - rezerv@statereserve.bg
 - на интернет страницата ни ще намерите електронните адреси на всички ТД ДР в страната
- ✓ в обозначената кутия в [ЦАО](#)
- ✓ на място в [ЦАО](#)

Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате
- ✓ Централно управление: **02 92 10 201** и **02 92 10 310**
- ✓ Териториални дирекции „Държавен резерв“
- ✓ Сигнал можете да подадете на безплатен телефон: **0 800 12 909**

Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ Всяка година до 1 април в рубрика „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!

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № РД-10-212/31.07.2020 г. на председателя на Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“.