



**СЪВЕТ ЗА
ЕЛЕКТРОННИ
МЕДИИ**

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)

✓ Местонахождение на ЦАО на Съвета за електронни медии:	<ul style="list-style-type: none"> сградата на Съвета за електронни медии: гр. София, бул. „Шипченски проход“ № 69, ет. 5, вижте местонахождението на картата: карта
✓ Достъп с обществен транспорт:	<ul style="list-style-type: none"> спирка „ж.к. Гео Милев“: трамвай № 20,21,23; спирка „Автостанция Гео Милев“ (6709,6710): автобус № 9 Спирка „Автостанция Гео Милев“ (0053): автобус № 1,5,6 11,75,123,288
✓ Паркиране:	<ul style="list-style-type: none"> можете да паркирате безплатно в непосредствена близост до СЕМ, в обособения паркинг пред сградата на Община Слатина: карта
✓ Удобно работно време:	<ul style="list-style-type: none"> от 08:30 до 17:00 часа в работни дни, без прекъсване В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 17:30 часа)
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"> работно време местата за заявяване и получаване на документи информация за услугите
✓ За граждани със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> удобен и лесен достъп, чрез ползването на асансьор и рампа за хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, която се намира в страни от входа на сградата пространствата в помещенията, позволяват свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания работно време питейна вода и възможност за ползване на тоалетна

➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

✓ Нашите служители ще Ви обслужат:	<ul style="list-style-type: none"> любезно, с лично отношение, уважение и търпение като Ви предоставят ясна, разбираема, пълна и точна информация навреме при спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“ на място в ЦАО в Административния регистър: услуги

✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от:	<ul style="list-style-type: none"> • 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
➤ Предимство на административното обслужване	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания:	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания от общ характер – до 5 работни дни • за квалифицирани/по същество запитвания – до 7 работни дни, а в случаите когато е необходима проверка или становище на друг административен орган – до 14 работни дни
✓ Бързо обслужване:	<ul style="list-style-type: none"> • в рамките на 20 минути: - ще приемем Вашите документи - ще Ви предоставим готовите документи
✓ Ще Ви обслужим само на едно гише:	<ul style="list-style-type: none"> • в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: - да посещавате повече от едно гише - да посещавате два пъти едно и също гише
✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата:	<ul style="list-style-type: none"> • когато заявените от Вас документи са готови, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати: електронна поща, телефон или посочен адрес
➤ Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с Административното обслужване, като можете да подадете сигнал, предложение, жалба:	
✓ На място в ЦАО:	<ul style="list-style-type: none"> • обърнете се към служителите ни в ЦАО • ще се постараете да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО
✓ Пишете ни:	<ul style="list-style-type: none"> • Вашите сигнали, предложения или жалби можете да подадете: - по поща на адрес: : бул. „Шипченски проход“ № 69, гр. София, 1574 - на електронен адрес: office@cem.bg - чрез контактната форма на сайта: подаване на жалба - в обозначената кутия в ЦАО • Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
✓ Обадете ни се:	<ul style="list-style-type: none"> • За връзка с: - ЦАО: 02/ 970 88 18 - секретариат: 02/ 970 88 12 • Ще Ви изслушаме и уведомим за движението на Вашата преписка и в какъв срок да очаквате отговор
➤ Информация за Вашата удовлетвореност:	
✓ Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван:	<ul style="list-style-type: none"> • годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребители с: - получена 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!