



ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „АРХИВИ”

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 и условия за паркиране**
 - на интернет страницата ни (www.archives.government.bg) ще намерите информация за местонахождението на всички архиви в страната, начина на достъп до тях с обществен транспорт и условията за паркиране
- ✓ **Удобно работно време**
 - от 09:00 до 18:30 часа, без прекъсване – Научната читалня № 100 „Акад. Иван Дуйчев” на Централен държавен архив в град София
 - от 09:00 до 17:30 часа, без прекъсване – всички читални
- ✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за**
 - работното време
 - за заявяване и използване на архивни документи в читалните
 - информацията за услугите
- ✓ **За клиенти със специфични потребности**
 - служителите ни ще Ви насочат към читалнята, където ще бъдете обслужени
- ✓ **В читалните ни на Ваше разположение са**
 - достатъчно на брой столове и маси за четене и водене на записки
 - подходящо осветление и температура
 - питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
 - възможност за копиране на документи
 - климатик в по-големите и натоварени читални
 - безплатен интернет в Научната читалня № 100 „Акад. Иван Дуйчев” на Централен държавен архив в град София

➤ 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 рубрики „Услуги и използване” и „Е-услуги” (www.archives.government.bg)
 - на информационното табло във всеки архив ще намерите лесни и опростени образци за заявяване на услугите
 - ✓ по телефон: на подстраницата на всеки архив и в рубрика „За контакти” на интернет страницата ни (www.archives.government.bg) са публикувани телефоните на читалните
- ✓ **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 образците за услуги
- ✓ **Активни Facebook профил и YouTube канал**
 - на страницата ни във Facebook и в YouTube канала ни ще откриете интересна информация за нашите активности, както и за архивни документи

➤ 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 3 работни дни
- ✓ Бързо обслужване
 - в рамките на 20 минути:
 - ✓ ще приемем Вашите документи
 - ✓ ще Ви предоставим готовите документи, за изпълнението на която услуга ще предварително уведомени на посочените от Вас координати
- ✓ Ще ви обслужим само на едно гише
 - в нашите читални няма да Ви се наложи за една услуга:
 - ✓ да посещавате повече от едно гише
 - ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
- ✓ Целодневно ползване на читалните
 - можете да останете в нашите читални през цялото работно време
- ✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата
 - когато заявените от Вас архивни документи и копия са готови, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати – електронна поща, телефон

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 читалнята
 - поискайте да Ви свържат с началника на отдела

➤ Пишете ни

- ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
 - пощенски адрес: на интернет страницата ни (www.archives.government.bg) ще намерите точните адреси на всички архиви в страната
 - електронен адрес: на интернет страницата ни (www.archives.government.bg) ще намерите електронните адреси на всички архиви в страната
 - в обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате
 - ✓ на интернет страницата ни, в рубрика „За контакти“ (www.archives.government.bg), ще намерите телефоните, на които можете да се обадите

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ Всяка година, до 1 март, в рубрика „Достъп по ЗДОИ“ 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!