



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ
ИА „ОДИТ НА СРЕДСТВАТА ОТ ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ“

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)/Деловодство	
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. София, ул. „Славянска” № 4, ет. 5, ст. 501	<ul style="list-style-type: none">• метростанция „Сердика” и СУ „Св. Климент Охридски”• спирка „Национална опера”: трамвайни линии № 20, 22• спирка „Пл. Славейков”: трамвайни линии № 10, 12, 18• спирка „Сатиричен театър” и „Пл. Александър Невски”: тролейна линия № 9
Паркиране	Може да паркирате около сградата на ул. „Славянска” № 4 на места за паркиране в режим „синя зона”
Удобно работно време	от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• място за заявяване и получаване на документи• информация за административното обслужване
За клиенти със специфични потребности:	нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение• при спазване на конфиденциалност
Информация за административното обслужване ще намерите	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни www.aeuf.minfin.bg, секция „Административни дейности” и на място в ЦАО/Деловодството на ИА „Одит на средствата от ЕС“• на телефон +359 2 9859 5201
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 и 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 на нашата интернет страница www.aeuf.minfin.bg , секция „Административни дейности“

Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> • 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 15 минути ще приемем Вашите документи или ще Ви предоставим изготвените Ви документи
Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:	
На място в ЦАО/Деловодството на ИА „Одит на средствата от ЕС“	
Стараяме се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО	<ul style="list-style-type: none"> • обърнете се към служителите ни в ЦАО/Деловодството • при необходимост се обърнете към директора на дирекция ФСАД
Пишете ни	
Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	<ul style="list-style-type: none"> • на адрес: гр. София 1000, ул. „Славянска“ № 4 • на електронен адрес: aeuf@minfin.bg • в обозначената кутия, поставена във входа на административната сграда
Обадете ни се	
Ще Ви изслушаме	на телефон +359 2 9859 5201
Информация за Вашата удовлетвореност	
Всяка година до 1 април в секция "Административно обслужване" ще намерите публикуван	Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка, за резултатите от измерването на удовлетвореността Ви и за предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване. Доклад се изготвя, в случай че сте изразили мнение за качеството на административното обслужване през предходната година.