



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: гр. София, бул. „Витоша“ № 18, ет. 2	<ul style="list-style-type: none">• метростанция „Сердика“ по Линия 1 и Линия 2 на метрото;• спирка „пл. Гарибалди“ на трамвайна линия № 10, 12 и 18;• спирка „пл. Македония“ на трамвайна линия № 1, 6 и 7;• спирка „Съдебна палата“ на трамвайна линия № 5.
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none">• платено паркиране в „Синя зона“ непосредствено до ЦАО.
✓ Удобно работно време:	<ul style="list-style-type: none">• от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване.
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работно време;• ЦАО – служебно помещение за заявяване на административни услуги и подаване на документи.
✓ За граждани със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none">• осигурени са подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява обслужването;• нашите служители ще Ви окажат съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• условия за попълване на документи: столове, маси и пособия за писане;• възможност за ползване на WC.
➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• любезно и отзивчиво, с професионално отношение и уважение;• спазване на конфиденциалност при предоставяната информация.
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">• на място в ЦАО;• на интернет страницата ни (www.cpc.bg) в раздел „Административно обслужване“ и „Достъп до обществена информация“;• на обявените ни телефони за контакти, публикувани на интернет

	страницата на Комисия за защита на конкуренцията, в секция „За нас“ – „Контакти“.
✓ Съдействие в ЦАО ще получите от:	<p>Служителите в ЦАО които:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще отговорят на въпросите Ви свързани с обслужването; • ще ви окажат помощ при попълване на документи във връзка с обслужването; • ще Ви предоставят информация за хода на административното обслужване; • ще Ви информират за очакван краен срок за предоставяне на услугата.
✓ На интернет страницата на Комисия за защита на конкуренцията ще намерите още:	<ul style="list-style-type: none"> • раздел „Форми“ – съдържа образци на документи свързани с дейността на Комисията, свързани с установяване на антитръстови нарушения, нелоялна конкуренция и уведомление за концентрация; • раздел „Обратна връзка“ – осигурява възможност на потребителите, бързо и лесно да отправят своите мнения или запитвания свързани с дейността на Комисията; • раздел „Въпроси и отговори“ – съдържа отговори на често задавани въпроси от потребителите, с цел, бързо и лесно получаване на най-често търсената информация; • раздел „Публичен регистър“ в който се публикуват издадените от Комисията актове, съгласно чл. 68 от ЗЗК.
➤ Предимства на обслужването:	
✓ Разглеждаме и отговаряме да Ваши запитвания от общ характер:	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място в ЦАО, или по телефона – в рамките на 20 минути; • за писмени запитвания – в нормативно установените срокове.
✓ Бързо и удобно обслужване:	<ul style="list-style-type: none"> • в рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> - ще приемем Вашите документи; - ще Ви предоставим готовите документи; - за приемане на едно заявление/искане ще посетите еднократно не повече от две места (гишета).

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/или да Ви свържат с експерт по казуса;
 - при необходимост се обърнете към директора на административната структура, в чийто компетенции е предоставяната услуга.

➤ Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
 - Може да ги подадете:
 - на адрес: бул. „Витоша“ № 18;
 - на електронен адрес: **delovodstvo@cpc.bg** и **anticorruption@cpc.bg**
 - в обозначена кутия в ЦАО.
- ✓ **Вашата обратна връзка - мнения и предложения за предоставяното обслужване:**
 - попълнете анкетна карта за проучване на удовлетвореността на предоставяните административни услуги.

➤ Обадете ни се

- ✓ **Ще ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате:**
 - за връзка с ЦАО – на телефон 02 9356 113;
 - на официалната интернет страница (www.cpc.bg) са публикувани постоянни телефонни линии за справки и сигнали за корупция, в работно време, съответно в раздел „Контакти“ и раздел „Антикорупция“.

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ **Всяка година до 1-ви април на интернет страницата на Комисия за защита на конкуренцията 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 на предлаганото обслужване.

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!