



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Комисия за енергийно
и водно регулиране



**УТВЪРЖДАВАМ,
ПРЕДСЕДАТЕЛ
НА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО /ПОДПИС/
И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ:**

/ДОЦ. Д-Р ИВАН ИВАНОВ/

Дата: 15.12.2022 г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез настоящата харта ние поемаме ангажимент да спазваме стандартите за качество на административното обслужване

Стандартите за качество на административното обслужване Ви гарантират:

➤ ЛЕСЕН ДОСТЪП И УДОБСТВО В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (ЦАО)

- ✓ **Достъп с обществен транспорт до ЦАО:**
гр. София, бул. „Княз Ал. Дондуков“ №8-10
 - Спирка „Сердика“: метролинии 1 и 2;
 - Спирка „Младежки театър“: трамвайни линии № 20 и № 22;
- ✓ **Паркиране:**
 - Паркоместа в „Синя зона“;
 - Платени паркинги в близост до КЕВР:
 - Пл. „Княз Александър I“;
 - Бул. „Княгиня Мария – Луиза“ №9;
 - Паркинг „Сердика“;
- ✓ **Работно време:**

Всеки работен ден, от 09:00 ч. до 17:30 ч. без прекъсване
- ✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**
 - Работно време;
 - Гише за подаване на документи;
- ✓ **За граждани със специфични потребности:**
 - Осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез рампа, подемна платформа и асансьор;
 - Служители на място ще Ви окажат необходимото съдействие при посещението в ЦАО
- ✓ **В ЦАО на Ваше разположение са:**
 - Условия за попълване документи – обособено място с маса, столове и пособия за писане;
 - Питейна вода

➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ✓ **Служителите ни ще се представят и ще Ви обслужат**
 - Любезно, с уважение и търпение;
 - При зачитане на желанието Ви за конфиденциалност
- ✓ **Информация за услугите ни ще намерите:**
 - На интернет страницата ни в меню „За КЕВР“, секция „Административно обслужване“;
 - На страницата на интегрираната информационна система на държавната администрация <https://iisda.government.bg>;
 - На място в ЦАО;

- В Единния портал за предоставяне на информация и услуги на КЕВР;
- В Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ)
- ✓ **Разглеждаме и отговаряме на Ваши запитвания от общ характер:**
 - За устни запитване на място или по телефона – в рамките на 20 минути;
 - На писмени запитвания - в законоустановения срок
- ✓ **Бързо обслужване** В рамките на 20 минути ще приемем Вашите документи
- ✓ **Ще Ви обслужим само на едно гише** В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга за посещавате повече от едно гише

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с информационното обслужване, като можете да подадете и сигнал или предложение:

➤ **На място в ЦАО**

- ✓ **Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага в рамките на посещенията Ви в ЦАО**
 - Обърнете се към служител в ЦАО;
 - Поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерт;
 - При необходимост се обърнете към директора на дирекция „Обща администрация“

➤ **Пишете ни**

- ✓ **Вашите сигнали и предложения във връзка с административното обслужване ще получат обективен отговор**
 - Можете да ги подадете по следния начин:
 - По пощата или куриер на адрес: гр. София, бул. „Княз Александър Дондуков“ № 8 – 10;
 - По електронна поща на адрес: dker@dker.bg
 - В обозначената кутия на входа на КЕВР

➤ **Обадете ни се**

- ✓ **Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок за очаквате**
 - За връзка с:
 - ЦАО – 02/9359 628;
 - Директор на дирекция „Обща администрация“ – 02/9359665

➤ **Информация за Вашата удовлетвореност**

- ✓ **Ежегодно след 1 април на интернет страницата на КЕВР в меню „За КЕВР“, секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван**
 - Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в КЕВР с:
 - получената и анализирана информация от обратната връзка с Вас;
 - резултатите от измерването на удовлетвореността Ви;
 - предприетите от нас действия за подобряване на качеството на обслужване

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ВАШЕТО УЧТИВО ОТНОШЕНИЕ И УВАЖЕНИЕ ПРИ КОМУНИКАЦИЯТА С НАС!