

Какво е EUROPE DIRECT?

Публикуван на: 20-03-2008

Източник: [Europe Direct София](#)

Какво е информационният център EUROPE DIRECT?

Центърът EUROPE DIRECT е безплатна услуга, която ви помага да намерите отговори на въпросите си за Европейския съюз. Той предлага информация по всички видове теми, свързани с ЕС, включително за вашите права и възможности като европейски граждани и как да се възползвате от тях. Центърът може да даде преки отговори на по-общите ви въпроси, или ако имате детайлни въпроси, да ви насочи към най-добрия източник на информация и съвети на местно, регионално, национално и европейско ниво.

Как да се свържем с информационния офис на EUROPE DIRECT?

Можете да изберете между следните средства за комуникация.

- безплатен номер 00 800 6 7 8 9 10 11 от всяко място в 27-те страни-членки на ЕС. Някои ограничения могат да бъдат приложени от определени мобилни оператори или хотели.
- Посете ни на адрес: ул. "Г.С.Раковски" 101,
- обадете ни се на телефон: (02) 470 98 18,
- изпратете електронно съобщение на e-mail адрес: direct@europe.bg или
- посетете нашата интернет страница: <http://direct.europe.bg>

Работно време: информационният център на EUROPE DIRECT е достъпен чрез телефон, електронна поща или посещение на място всеки работен ден от 09:00 до 18:00 часа. Извън работното време можете да оставите писмо на електронната поща.

Кой може да използва услугите на центъра EUROPE DIRECT?

Граждани, фирми, студенти и др. С други думи абсолютно всеки, който има въпроси за ЕС.

Каква информация може да ми даде EUROPE DIRECT

- Обща информация за политиките на Европейския съюз.
- Практическа информация по десетки теми, например как да получите разрешение за постоянно пребиваване в друга европейска страна, как да бъдат признати квалификациите ви или как да се оплачете от опасни стоки.
- Източници на информация или контакти на организациите, които са ви необходими

Колко бързо мога да очаквам отговор?

Статистиката на Europe Direct показва, че 90% от телефонните запитвания получават отговор на момента. Въпреки това трябва да знаете, че някои сложни въпроси изискват време за проучване. В този случай може да ви бъде предложено да изпратите въпроса си в e-mail или да изчакате обаждане от центъра.

95% от запитванията по електронната поща получават отговор в рамките на три работни дни. В същото време ако вашият въпрос не може да получи отговор от центъра и трябва да бъде изпратен на експерт, важат правилата на ЕС - тоест максимум три седмици.

При услугата WEB ASSISTANCE отговорите са моментални, тъй като това е интерактивна комуникация. И в този случай някои въпроси не могат да получат моментален отговор. Ако операторите се нуждаят от повече време за проучване, те ще ви кажат и ще ви приканят да изпратите въпроса си в e-mail. Трябва да се знае, че в момента услугата WEB ASSISTANCE е достъпна само на английски и френски език.

Какво е EUROPE DIRECT?

Каква информация не предлага EUROPE DIRECT?

Ако търсите информация за Европейския съюз, понякога може да бъде трудно да знаете къде точно да откриете необходимото. EUROPE DIRECT ви спестява губенето на време като действа като ваша първа точка за контакт.

Трябва да се знае, че EUROPE DIRECT не е услуга за решаване на проблеми и за това не може да подава искания за обезщетения или да препраща оплаквания от ваше име. EUROPE DIRECT обаче може да ви предостави информация за връзка с необходимите ви услуги или организации. Като обща информационна услуга, EUROPE DIRECT не е упълномощена да коментира специфични въпроси, отнасящи се до политиката на ЕС или позицията на съюза по определени политически ситуации.

Трябва ли да плащам за да използвам EUROPE DIRECT?

Не. Достъпът до EUROPE DIRECT на сайта <http://direct.europe.bg> или чрез e-mail струва само цената на вашата интернет връзка. Телефонната услуга чрез номер 00800 6 7 8 9 10 11 е безплатна (с изключение на някои ограничения, налагани от някои доставчици на мобилни телефонни услуги). Всички упътвания или материали, които ви бъдат изпратени от информационния център, също са безплатни, включително пощенските разходи.

Някой въобще ще ме изслуша ли?

Да. EUROPE DIRECT е двупосочен диалог. Вашите въпроси ще получат отговор, а вашите коментари са важни за нас. Това помага на Европейския съюз да идентифицира проблемите и да им отговаря. Ако се сблъскате с някакви пречки пред упражняването на правата си, използвайте EUROPE DIRECT за да потърсите съвет какво трябва да направите и споделете с нас вашите преживявания и опит.