



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 Центъра за административно обслужване (ЦАО)

- ✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Стара Загора, бул. Цар Симеон Велики № 108
 - Спирка „Верея“
 - Автобусни линии №№ 12,13,14,17,21,24,33,34,44,51,62,64,65,91,94,96
 - Тролейбусни линии №№ 1,26,36
 - Спирка „Алана“
 - Автобусни линии №№ 3,8,13,14,17,21,22,24,33,34,44,51,62,64,91,94,96
 - Тролейбусни линии №№ 1,26,36
- ✓ Паркиране
 - Платен паркинг в района на ЦАО с места в режим на зелена зона
- ✓ Работно време
 - 9,00 до 17,30 часа в делнични дни без прекъсване
- ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране
 - Поставени са указателни табели с подходящи размери за обозначаване на ЦАО.
 - Поставени са табели с работното време на ЦАО.
 - ЦАО функционира на принципа „едно гише“.
- ✓ За клиенти със специфични потребности
 - ЦАО е на партерния етаж в сградата на ОА Стара Загора.
 - Има изградена рампа за достъп до сградата.
 - Място за придвижване и изчакване при нужда с инвалидни колички, детски колички и др.
- ✓ В ЦАО на Ваше разположение са:
 - Обособени кътове със мека мебел, маси и пособия за попълване на документи.
 - Пред ЦАО е изградена чешма с течаща питейна вода.
 - Безплатен интернет, компютър и принтер.

❖ 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 секция „Административно обслужване“, където можете и да заявите желаната от Вас услуга електронно
 - На място в ЦАО:
 - Електронно, чрез компютъра за ползване от клиенти;
 - Чрез електронен монитор пред ЦАО;
 - На хартиен носител в ЦАО.

- ✓ **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
 - 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
 - можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора.

❖ Предимства на обслужването

- ✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**
 - за устни запитвания на място или по телефона – на момента
 - ако е необходима допълнителна проверка – в рамките на 15 минути
 - за писмени запитвания – в рамките на следващия работен ден
- ✓ **Бързо обслужване**
 - В рамките на 15 минути:
 - Ще приемем Вашите документи
 - Ще Ви предоставим готовите документи
 - Ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
- ✓ **Ще Ви обслужим само на едно гише**
 - В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:
 - Да посещавате повече от едно гише
 - Да посещавате два пъти едно и също гише
- ✓ **Ще Ви предоставим услугата веднага, когато**
 - Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции
- ✓ **Ще Ви уведомим за готовия резултат**
 - Когато документа Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете 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 свържат с експерта по казуса
 - При необходимост, обърнете се към Главния секретар

❖ Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
 - 6000, гр. Стара Загора, бул. „Цар Симеон Велики“ № 108, ОА Стара Загора
 - oblast-stz@sz.government.bg

➤ В обозначената кутия в ЦАО

❖ Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате
 - ЦАО: 042/613214
 - Областен управител: 042/601 401; 042/613 242

❖ Приеман ден на Областния управител

- ✓ Всеки последен вторник на месеца
 - Запишете си час като попълните формуляр, който можете да получите:
 - в ЦАО на хартиен носител
 - на нашата интернет страница - електронно

❖ Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ Всяка година, до 1 март в секция „Административно обслужване“ на нашата интернет страница, ще намерите публикуван
 - Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:
 - Получена 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 !

ГЕРГАНА МИКОВА /П/

Областен управител

Хартата на клиента е утвърдена и влиза в сила на 02.06.2020 г.