

Утвърждавам:

За Областен управител съгласно Заповед №

РД-09-154/20.11.2020 : _____/П/_____

/Д-р Красимир Трифонов/



(ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛЕВЕН)

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)	
✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Плевен, пл. „Възраждане“ № 1	✓ Спирка: ОБЩИНА ПЛЕВЕН, 1. Тролейбусна линия № 1 2. Тролейбусна линия № 7 3. Тролейбусна линия № 7А 4. Тролейбусна линия № 14 5. Тролейбусна линия № 31 6. Тролейбусна линия № 33
✓ Паркиране	Зона за почасово паркиране на ул. „Димитър Константинов“
✓ Удобно работно време	• от понеделник до петък (в работни дни) от 9:00 ч. До 17:30 ч. без прекъсване
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	• ЦАО е обособен на партерния етаж в сградата на Областна администрация Плевен • осигурен е адаптиран достъп до ЦАО, чрез рампа • осигурено пространство в салона за придвижване с детски колички, инвалидни колички и други помощни средства • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	• столове, маси и пособия за попълване на документи; • питейна вода; • осигурен е свободен достъп до интернет;

	• в Центъра за административно обслужване е налична компютърна конфигурация с интернет връзка и принтер за свободно ползване.
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	• любезно, с лично отношение, уважение и търпение • спазване на конфиденциалност • приоритетно обслужване пред друга дейност • отговори на поставените от Вас въпроси • помощ при попълване на документи
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно, чрез компютъра за ползване от клиенти • на място в ЦАО: ✓ на електронно табло ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
✓ 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	• можете да зададете въпрос, където 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 - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 5 работни дни
✓ Бързо обслужване до 20 минути	В рамките на 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ 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 ✓ Естеството на услугата го позволява

✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата

✓ Когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати – телефон, електронна поща

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 да Ви свържат с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към Главния секретар

➤ Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

- По пощата на адрес: 5800 гр. Плевен, пл. „Възраждане“ № 1
- Електронна поща: pleven@pleven.government.bg
- в обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

- За връзка с:
- ЦАО: 064/880 130
 - Главен секретар: 064/880 114
 - Директори на дирекции: 064/880 120; 064/880 117

➤ 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
- ✓ 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!