



# ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ РУСЕ

## 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)

✓ <b>Паркиране</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• два платени паркинга в непосредствена близост до административната сграда на Областна администрация Русе</li></ul>
✓ <b>Удобно работно време</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• от 09:00 до 17:30 часа</li></ul>
✓ <b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• гишетата за заявяване и получаване на документи</li><li>• информацията за услугите</li><li>• гишето ни за клиенти със специфични потребности</li></ul>
✓ <b>За клиенти със специфични потребности</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ЦАО е на партерния етаж в сградата на</li><li>• ОА Русе</li><li>• място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.</li><li>• обслужване на самостоятелно гише</li></ul>
✓ <b>В ЦАО на Ваше разположение са</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• столове, маси и пособия за попълване на документи</li><li>• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li><li>• безплатен интернет, компютър, възможност за сканиране, копиране и принтиране</li></ul>

### → Добра информираност, бърза и лесна комуникация

✓ <b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li><li>• при спазване на конфиденциалност</li></ul>
✓ <b>Информация за услугите ни ще намерите</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“</li><li>• на място в ЦАО:</li><li>• <i>електронно: чрез компютъра за ползване от клиентите</i></li><li>• <i>на хартиен носител: на гишето, по видове услуги, с лесни и опростени образци</i></li></ul>
✓ <b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</li><li>• <i>ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</i></li><li>• <i>Ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</i></li></ul>
✓ <b>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси</li><li>• можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора</li></ul>

### → Предимства на обслужването

✓ <b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - на момента</li> <li>• ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути</li> <li>• за писмени запитвания - в рамките на 3 (три) работни дни</li> </ul>
✓ <b>Бързо обслужване</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• в рамките на 20 минути:</li> <li>• <i>ще приемем Вашите документи</i></li> <li>• <i>ще Ви предоставим готовите документи</i></li> <li>• <i>ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата</i></li> </ul>
✓ <b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• в ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</li> <li>• <input type="checkbox"/> <i>да посещавате повече от едно гише</i></li> <li>• <input type="checkbox"/> <i>да посещавате два пъти едно и също гише</i></li> </ul>
✓ <b>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции</li> <li>• <input type="checkbox"/> естеството на услугата го позволява</li> </ul>
✓ <b>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</b>	<input type="checkbox"/> когато документът 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 и сигнал, предложение или жалба:**

**→  На място в ЦАО**

✓ <b>Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обърнете се към служителите ни в ЦАО</li> <li>• поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса</li> <li>• при необходимост, обърнете се към директора на дирекция АПОФУС</li> </ul>
--	--

**→  Пишете ни**

✓ <b>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7000, гр. Русе, пл. „Свобода“ № 6,</li> <li>• Областна администрация Русе</li> <li>• governor@ruse.bg</li> <li>• в обозначената кутия в ЦАО</li> </ul>
---	---

**→  Обадете ни се**

✓ <b>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ЦАО: 082/812 235</li> <li>• Директор на дирекция АПОФУС: 082/812 210</li> </ul>
--	--

**→  Информация за вашата удовлетвореност**

✓ <b>Всяка година, до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван</b>	<input type="checkbox"/> Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <ul style="list-style-type: none"> <li>• получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка</li> <li>• резултатите от измерването на удовлетвореността Ви</li> <li>• предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване</li> </ul>
--	---

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