



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ КЮСТЕНДИЛ

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)

Паркиране

- два безплатни паркинга в непосредствена близост до административната сграда на Областна администрация Кюстендил

Удобно работно време

- от 09:00 до 17:30 часа

Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за

- гишетата за заявяване и получаване на документи
- информацията за услугите
- гишето ни за клиенти със специфични потребности

За клиенти със специфични потребности

- ЦАО е на партерния етаж в сградата на ОА Кюстендил
- място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.
- обслужване на 3 самостоятелни гшета

В ЦАО на Ваше разположение са

- столове, маси и пособия за попълване на документи
- питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
- безплатен интернет, компютър, възможност за сканиране, копиране и принтиране

→ 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“
- на място в ЦАО:
 - ✓ електронно: чрез компютъра за ползване от клиентите
 - ✓ на хартиен носител: до гише № 1, по видове услуги, с лесни и опростени образци
 - ✓ на електрооно табло (монитор) в зоната пред 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

- ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси

задавани въпроси“ на нашата интернет страница

Активен Facebook профил

- можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
- На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности (новини, събития, друго)

➔ **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 3 (три) работни дни

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
- естеството на услугата го позволява

Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата

- 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**

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

- 2500, гр. Кюстендил, ул. „Демокрация“ № 44, Областна администрация Кюстендил
- oblast@kn.government.bg
- в обозначената кутия в ЦАО

→ Обадете ни се

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

- ЦАО: 078/550670
- Главен секретар: 078/550650

→ Приеман ден на Областен управител

Всеки Вторник от седмицата от 10:00 до 12:00 часа

- запишете си час на телефон: 078/550650 за среща с
✓ Областен управител

→ Информация за вашата удовлетвореност

Всяка година, до 1 март 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!



Виктор Янев

Областен управител на област Кюстендил

гр. Кюстендил

Дата: 14 Юли 2020 г.