



# ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ

## ВРАЦА



Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

<b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	
✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Враца, бул. „Демокрация“ № 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• спирка „пл. Софроний Врачански“ на тролеи: линии № 1, 2</li><li>• спирка „пл. Софроний Врачански“ на автобуси: линии 5, 7, 9</li></ul>
✓ Паркиране	места с режим „синя зона“ в близост до ЦАО
✓ Удобно работно време	от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"><li>• работното време</li><li>• център за заявяване и получаване на документи – стая 107</li><li>• информация за услугите</li></ul>
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"><li>• ЦАО е на партерния етаж в сградата на ОА – Враца, като във фойето на сградата, преди влизането в ЦАО са обособени места за сядане с маса и столове</li><li>• до ЦАО е осигурен адаптиран достъп за хора с инвалидни колички посредством съоръжение</li><li>• нашите служители ще окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО;</li><li>• при явна необходимост, посетителите могат да бъдат обслужени на място, още на входа на сградата.</li></ul>
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"><li>• столове, маса 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, осигурявани чрез служителя в ЦАО</li></ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"><li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li><li>• при спазване на конфиденциалност</li></ul>

<p>✓ <b>Информация за услугите ни ще намерите:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно</li> <li>• в Административния регистър и на страницата на ДАЕУ, при заявяване и заплащане на услуги по електронен път</li> <li>• на табло във фоайето на сградата, преди влизането в ЦАО</li> <li>• на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на табло</li> <li>✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя</li> </ul> </li> </ul>
<p>✓ <b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на портала на входа на сградата, откъдето ще бъдете упътен</li> <li>• от нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> </ul> </li> </ul>
<p>✓ <b>Официална интернет страница на ОА - Враца</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• На интернет страницата ни с адрес: <a href="https://vratsa.government.bg">https://vratsa.government.bg</a> ще откриете информация за нашите активности</li> <li>• В секция «Мнения и препоръки» можете да зададете въпрос, на който ще Ви отговорим</li> <li>• В секция «Анкети», можете да дадете Вашата оценка за административното обслужване в ОА – Враца, която е важна за нас и ще послужи при предприемане на мерки за подобряването му</li> </ul>
<p><b>▶ Предимства на обслужването</b></p>	
<p>✓ <b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b></p>	<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 – до 3 работни дни</li> </ul>
<p>✓ <b>Бързо обслужване</b></p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще приемем Вашите документи</li> <li>✓ ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата</li> <li>✓ ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul>
<p>✓ <b>Ще ви обслужим само на едно гише</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ да посещавате повече от едно гише</li> </ul> </li> </ul>

	✓ да посещавате два пъти едно и също гише
✓ Проверете статуса на Вашата услуга с едно телефонно обаждане	На телефони 092/66-14-29 и 092/ 66-31-18 можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга

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

- Може да ги подадете:
  - ✓ 3000, гр. Враца, бул. „Демокрация“ № 1, ОА - Враца
  - ✓ електронен адрес: [obl-vr@vratsa.government.bg](mailto:obl-vr@vratsa.government.bg)
  - ✓ в обозначената кутия в ЦАО
  - ✓ в книгата за мнения и предложения

### ➤ Обадете ни се

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

- За връзка с:
  - ✓ ЦАО: телефон - 092/66-14-29
  - ✓ Деловодство: телефон - факс - 092/ 66-31-18

### ➤ Приеман ден на областния управител

✓ Всеки първи понеделник от месеца от 13:00 до 16:00 часа

- запишете си час:
  - ✓ на място в ЦАО
  - ✓ телефон: 092/66-14-29

### ➤ Приеман ден на заместник областните управители

✓ Всеки втори понеделник от месеца за единия и всеки трети понеделник от месеца за другия заместник областен управител от 13:00 до 16:00 часа

- запишете си час:
  - ✓ на място в ЦАО
  - ✓ телефон: 092/66-14-29

## 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!

Дата на приемане: 31 юли 2020 г.

Акт за приемане на Харта на клиента: Заповед № РД - 57 / 31.07.2020 г.

Дата на актуализация: 31 юли 2020 г

Дата на последна актуализация: 18 май 2023 г.