



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ВРАЦА 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. Враца, бул. „Демокрация“ № 1	<ul style="list-style-type: none">• спирка „пл. Софроний Врачански“ на тролеи: линии № 1, 1А, 2• спирка „пл. Софроний Врачански“ на автобуси: линии 4, 4А, № 9 /заместваща маршрутки №2 и №50/, 9А
✓ 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">• работното време• център за заявяване и получаване на документи – стая 107• информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• 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• до ЦАО е осигурен адаптиран достъп за хора с инвалидни колички посредством съоръжение• нашите служители ще окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО• при явна необходимост, посетителите могат да бъдат обслужени на място, още на входа на сградата
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, маса и пособия за попълване на документи• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна• безплатен интернет, компютър, възможност за сканиране копиране и принтиране, осигурявани чрез служителя в ЦАО
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение• при спазване на конфиденциалност

<p>✓ Информация за услугите ни ще намерите:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно • в Административния регистър и на страницата на ДАЕУ, при заявяване и заплащане на услуги по електронен път • на табло във фойето на сградата, преди влизането в ЦАО • на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на табло ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
<p>✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от</p>	<ul style="list-style-type: none"> • на портала на входа на сградата, откъдето ще бъдете упътен • от нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
<p>✓ Официална интернет страница на ОА - Враца</p>	<ul style="list-style-type: none"> • На интернет страницата ни с адрес: www.vratsa.bg ще откриете информация за нашите активности • В секция «Мнения и препоръки» можете да зададете въпрос, на който ще Ви отговорим • 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
<p>➤ Предимства на обслужването</p>	
<p>✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона – на момента • ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
<p>✓ Бързо обслужване</p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата ✓ ще Ви предоставим готовите документи

✓ Ще ви обслужим само на едно гише	<ul style="list-style-type: none"> • В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ 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
 - ✓ 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 последна актуализация: 31 юли 2020 г.