



(ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ГАБРОВО)

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)	
✓ Местоположение	Центърът за административно обслужване се намира на 1 етаж в сградата на Областна администрация – Габрово адрес: пл. "Възраждане" № 5
✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО:	автобусна спирка на пл. "Възраждане" № 5
✓ Паркиране	В близост до ЦАО и места с режим „синя зона“
✓ 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• указателна табела за местонаходението на ЦАО• информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез асансьор и рампа• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна• безплатен интернет• ПОС терминал
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
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни в секция „Услуги“• на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите:• на телефони – 066/810 640, 810 642
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите 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
✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none">• ще намерите отговор най-често задаваните въпроси
✓ Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности https://www.facebook.com/OblastnaAdministraciaGabrovo

➤ Предимства на обслужването	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
✓ Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
✓ Ще Ви предоставим услугата по различни канали за достъп	<ul style="list-style-type: none"> • електронен път • на място в ЦАО • чрез лицензиран пощенски оператор

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	<ul style="list-style-type: none"> • обърнете се към служителите ни в ЦАО • поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по конкретния казус от бек офиса
➤ Пишете ни	
✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	Може да ги подадете: <ul style="list-style-type: none"> • 5300 гр. Габрово, пл. "Възраждане" № 5 на електронен адрес. governor@gb.government.bg • в обозначената кутия на партера на администрацията
➤ Обадете ни се	
✓ Ще Ви изслушаме и уведомим за статуса на подадените от Вас документи	<ul style="list-style-type: none"> • на телефони – 066/810 640, 810 642
➤ Информация за Вашата удовлетвореност	
✓ Всяка година до 1 април на интернет сайта на администрацията	Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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!

Хартата е утвърдена на 23.09.2020 г.