



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./с. Смолян, бул. „България“ № 14
 - спирка „Хотел Смолян“: линии № 1,2,3,6

- ✓ Паркиране
 - Пред сградата на Областна администрация – Смолян (локално платно) има зона за безплатно паркиране

- ✓ Удобно работно време
 - от 9:00 до 17:30 часа, всеки делничен ден без прекъсване
В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава докато бъдете обслужени, но не по-късно от 19.30 ч.

- ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:
 - гише за заявяване и получаване на документи
 - информация за услугите

- ✓ За клиенти със специфични потребности:
 - осигурен е адаптиран достъп до ЦАО - рампа
 - нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в сградата
 - обслужване на партерния етаж в сградата на О.А. - Смолян
 - столове, маси и пособия за попълване на документи
 - питейна вода и възможност за ползване на тоалетна

- ✓ В ЦАО на Ваше разположение са:

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 противоепидемични мерки и с конфиденциалност

- ✓ **Информация за услугите ни ще намерите:**
 - на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно
 - на място в ЦАО:
 - ✓ на информационно табло
 - ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя

- ✓ **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

- ✓ **В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница**
 - ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси
 - можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора

Предимства на обслужването

- ✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**
 - за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути
 - за писмени запитвания – до 7 работни дни

- ✓ **Бързо обслужване**

В рамките на 20 минути:

 - ще приемем Вашите 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