



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - СМОЛЯН



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. Смолян, бул. „България“ № 14	<ul style="list-style-type: none">• Спирка „Хотел Смолян“: автобусни линии № 1, № 2, № 3, № 6
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none">• Пред сградата на Областна администрация - Смолян (ОА - Смолян) - локално платно има зона за платено паркиране
✓ Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">• от 9:00 до 17:30 часа, всеки работен ден без прекъсване. В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава докато бъдат обслужени, но не по-късно то 19.30 ч.
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• гише за заявяване и получаване на документи• информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО - рампа
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• обслужване на партерния етаж в сградата на ОА - Смолян• столове, маси и пособия за попълване на документи• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна

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 раздел „Услуги“ - секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно • на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи
✓ Актуална информация на интернет сайта на Областна администрация - Смолян	<p>На интернет сайта ни ще откриете интересна информация за нашите активности: www.sm.government.bg</p>
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	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ако е необходимо ще извършим консултация с експерт по услугата
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише
✓ Ще ви предоставим услугата веднага, когато	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати - телефон, електронна поща
✓ Предоставяме Ви възможност за изпращане на електронни документи до администрацията	<ul style="list-style-type: none"> • Електронни документи можете да изпращате до администрацията на електронен адрес: governor@region-smolyan.org и чрез Системата за сигурно електронно връчване https://edelivery.egov.bg

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 директорите на дирекции АПОФУС и АКРРДС

➤ Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:

 - 4700, гр. Смолян, бул. България № 14, ОА - Смолян
 - На електронен адрес: governor@region-smolyan.org
 - В обозначената кутия на входа на Областна администрация - Смолян.

➤ Обадете ни се

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

За връзка с:

 - ЦАО: 0301/ 6 01 94
 - Областен управител: 0301/ 6 01 92
 - Заместник областен управител: 0301/ 6 01 89

➤ Приеман ден на Областния управител

- ✓ **В определен ден, посочен на интернет страницата на администрацията, от 14.00 до 16.00 ч.**
 - Запишете си час на тел. 0301/ 6 01 92 или в сградата на Областна администрация - Смолян - стая 203

➤ 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: 24.07.2023 г.

Акт за приемане на Харта на клиента: Заповед № АП-03-18-294/24.07.2023 г.

Дата на последна актуализация: 24.07.2023 г.