



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ КЪРДЖАЛИ

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 до ЦАО	Гр. Кърджали, бул. България 41 Централна градска част, срещу театър „Димитър Димов“
✓ Паркиране	В непосредствена близост до ЦАО не са налични безплатни и платени паркинги
✓ 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• гишетата 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 чрез рампа за хора с увреждания• 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• достатъчно пространство за изчакване пред гишето за административно обслужване• безплатен интернет
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 „Административни услуги“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно• на място в ЦАО:<ul style="list-style-type: none">✓ на информационно табло във фоайето✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите
✓ Съдействие на място в	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:

ЦАО ще получите от	<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	• ще намерите информация, разясняваща най-често задаваните от Вас въпроси
✓ Активен профил GoogleMaps	В профила ни в GoogleMaps ще откриете информация за местонахождението, работното време и натовареността на ЦАО
▶ 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 10 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ 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
✓ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга чрез код, който ще Ви предоставим при поискване при заявяване на услугата

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

➤ Пишете ни

- ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
- Може да ги подадете:
 - гр. Кърджали 6600, бул. "България" №41
 - obl.adm@kardzhali.org, obl.adm@gmail.com
 - в обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате
- За връзка с:
 - ЦАО: 0361/60152

➤ 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!