



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ЯМБОЛ

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. Ямбол, ул. „Жорж Папазов“ № 18
 - спирка „Хотел България“: линии № 1, 2, 11, 15 и 23
 - спирка „Билла“: линия № 1, спирка „ДЗИ“: линия № 15
- ✓ Паркиране
 - платен паркинг до ЦАО и места с режим „синя зона“
- ✓ Удобно работно време
 - от 08:00 до 18:00 часа
- ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за
 - гишетата за заявяване и получаване на документи
 - информацията за услугите
 - гишето ни за клиенти със специфични потребности
- ✓ За клиенти със специфични потребности
 - ЦАО е на партерния етаж в сградата на ОА - Ямбол
 - място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.
 - обслужване на самостоятелно гише № 3
- ✓ В ЦАО на Ваше разположение са
 - столове, маси и пособия за попълване на документи, кърпички, мека мебел
 - питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
 - безплатен интернет, компютър, възможност за сканиране, копиране и принтиране

➤ 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 конфиденциалност
- ✓ Информация за услугите ни ще намерите
 - на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“
 - на място в ЦАО:
 - ✓ електронно: чрез компютъра за ползване от клиентите
 - ✓ на хартиен носител: до гише № 1, по видове услуги, с лесни и опростени образци
- ✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от
 - гише „Информация“, на входа на сградата на ОА - Ямбол
 - 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 за обслужването
- ✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница
 - ще намерите отговори на най-често задаваните 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 - на момента
 - ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 минути
 - за писмени запитвания - в рамките на следващия работен ден

- ✓ **Бързо обслужване**
 - в рамките на 15 минути:
 - ✓ ще приемем Вашите документи
 - ✓ ще Ви предоставим готовите 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

- ✓ **Ще Ви предоставим услугата веднага, когато**
 - 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**
 - когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща

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 свържат с експерта по казуса
 - при необходимост, обърнете се към Главния секретар

➔ Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
 - 8600, гр. Ямбол, ул. „Жорж Папазов“ № 18, ОА - Ямбол
 - region@yambol.government.bg
 - в обозначената кутия в ЦАО

➔ Обадете ни се

- ✓ **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
 - ЦАО: 046/ 686835
 - Областен управител: 046/ 686814
 - Заместник областни управители: 046/ 686817

➔ Приеман ден на Областния управител

- ✓ **Всеки последен петък на месеца от 14:00 до 16:00 часа**
 - запишете си час на гише „Информация“ или на телефон 046/ 686810

➔ Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ **Всяка година, до 1 март 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!

ДИМИТЪР ИВАНОВ (П)

Областен управител на област Ямбол

Хартата на клиента е приета на 01.11.2019 г.