



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

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. Велико Търново, спирка пл. „Майка България“ № 2: автобуси № 5, № 10, № 14, № 110
Паркиране	Безплатен паркинг - Старо военно училище. Платен паркинг и места с режим „синя зона“ - пред арката на Старо военно училище и пред парк „Марно поле“.
Удобно работно време	Всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване.
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• местоположение на ЦАО;• работното време на ЦАО и място за плащане;• информация за услугите и процедурите предоставяни от администрацията
За клиентите са осигурени:	<ul style="list-style-type: none">• За клиенти със специфични потребности е осигурен адаптиран достъп чрез подход пред сградата, асансьор и специализирана платформа в сградата, както и възможност за свободно придвижване с помощни средства;• За всички клиенти е осигурен удобен и лесен достъп до ЦАО, в който са налични места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, за получаване на документи и информация. Имате възможност да изчакате реда си пред ЦАО, като Ви е осигурена възможност за сядане и на Ваше разположение има маса, където можете да попълвате и/или окомплектовате вашите заявления/искания.
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи;• подходящо осветление, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна;• безплатен интернет и компютър;• опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри, като не се изисква от Вас да попълвате информация, която не е необходима, е общоизвестна, която е или следва да ни бъде служебно известна. Подпечатване на заявлението и/или приложенията към него се изисква само в случаите, в които това е предвидено в специален закон.

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;• служителите се идентифицират с бадж, от който са видни техните имена и длъжност. Служителите спазват стандартите за комуникация, съобразно съответните комуникационни канали и ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни в секция „Услуги и процедури“;• На Единен портал за достъп до електронни административни услуги• на място в ЦАО и в Интегрираната информационна система на държавната администрация;• чрез компютър, с осигурен активен достъп на потребителите;• чрез стандартизирани хартиени брошури и табла.
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 за обслужването
В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none">• Ще намерите отговори на най-често срещани въпроси;• Можете да зададете въпрос, а ние ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
Активен Facebook профил	<ul style="list-style-type: none">• На страницата ни във Facebook - „Областен управител Велико Търново“ ще откриете интересна информация за нашите активности.
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 – на момента• ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути• за писмени запитвания – до 5 работни дни
Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none">• ще бъдете обслужени в рамките на 20 минути, като: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи ✓ ако е необходимо ще извършим консултация с експерт по услугата
Ще ви обслужим само на едно гише	<ul style="list-style-type: none">• В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: ✓ да посещавате повече от едно гише, освен когато е необходимо да заплатите за услугата в брой. ✓ да посещавате два пъти едно и също гише
Предоставяме Ви удобни начини за заплащане на нашите услуги	<ul style="list-style-type: none">• Заплащане за заявената от Вас услуга можете да извършите на инсталираният в ЦАО ПОС терминал, на каса или по банков път.
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@velikotarnovo.government.bg 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

➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- П.к. 5000, гр. Велико Търново, пл. "Център" № 2
- На електронен адрес: governor@velikotarnovo.government.bg
- В обозначената кутия на входа на Областен управител в административната сграда на пл. "Център" № 2 за предложения и сигнали, свързани с административното обслужване.

➤ Обадете ни се

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

- За връзка с ЦАО на телефон: 062/600 839

➤ Приемни дни на Областен управител и Заместник областни управители

Имате възможност за лична среща с Областен управител и с Заместник областните управители

- Приемният ден на Областен управител е всеки последен четвъртък от месеца от 14:00 до 16:00 часа, като Вашата заявка за среща можете да направите на телефон: 062/600 464
- Приемният ден на Заместник областните управители е всеки понеделник от 14:00 до 16:00 часа, като Вашата заявка за среща можете да направите на телефон: 062/600 842

➤ Събираме информация за Вашата удовлетвореност

На Ваше разположение е анкетна карта за проучване на удовлетвореността Ви от административното обслужване

- На интернет страницата на Областен управител - <https://vt.government.bg/>
- На хартиен носител в ЦАО

➤ Предоставяме Ви Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в раздел „Експерта информира“ секция „Комисия за разглеждане и анализиране на анкети за удовлетвореност от АО“ 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!

**ПРОФ. Д-Р ЛЮБОМИРА ПОПОВА /П/
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА
ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

Хартата на клиента е утвърдена на 29.07.2020г.