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:	• местоположение на ЦАО; • работното време на ЦАО и място за плащане; • информация за услугите и процедурите предоставяни от администрацията
За клиентите са осигурени:	• 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:	• 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.

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, в ЦАО
- 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 уведомим 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 вторник и сряда, от 14:00 до 16:00 часа, като Вашата заявка за среща можете да направите на телефон: 062/600 842

Сигнали, 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

Всяка година до 1 април в раздел „Услуги", подраздел „Комисия за разглеждане и анализиране на анкети за удовлетвореност от административното обслужване" ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

✓ олучената и анализирана и формация от Вашата обратна връзка
✓резултатите от измерването на удовлетвореността Ви
✓предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

ГЕОРГИ ГУГУЧКОВ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

утвърдена на 01.12.2021 .