

1



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ТЪРГОВИЩЕ



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)	
<p>✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Търговище, ул. Стефан Караджа №2</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Спирка на ул. "Кюстенджа", до хотел Терра Европа: линии № 4 и 6. • Спирка на ул. "Кюстенджа", до Регионален държавен архив: линии № 4 и 6. • Спирка на ул. "Христо Ботев", до Кукления театър: линия № 3.
<p>✓ Паркиране</p>	<p>Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО</p> <ul style="list-style-type: none"> • Платен паркинг на ул. "Св. св. Кирил и Методий" № 3 до ДСК • Платен паркинг на ул. "Стефан Караджа" № 2 /зад хотел Мизия/ • Платен паркинг на ул. "Стефан Караджа" № 11 /до хотел Терра Европа/ • Платен паркинг на ул. "Петко Р. Славейков" № 47 /до Централна поща/ <p>Две безплатни паркоместа за паркиране на леки автомобили зад сградата на Областна администрация - Търговище, за хора с увреждания; местата за хора с увреждания са обозначени със съответния знак и са разположени в близост до достъпния вход на сградата, с осигурен достъпен маршрут;</p>
<p>✓ Удобно работно време</p>	<p>От 8:30 до 17:30 часа, без прекъсване, всеки работен ден, В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава до като бъдете обслужени, но не по-късно от 19.30ч.</p>
<p>✓ Указателни табели за</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Центъра за административно обслужване ЦАО

лесно и бързо ориентирани за:	<ul style="list-style-type: none"> • работното време • гишета за заявяване и за получаване на документи • информация за услугите и начините на заплащане • двете информационни табла
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"> • осигурен е адаптиран достъп до ЦАО, който е на партерния етаж на ОА-Търговище • лесен достъп с за придвижване с инвалидна количка, „детска количка и други • обслужване на едно гише • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО • адаптирана тоалетна
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> • столове, плотове и пособия за попълване на документи • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна • 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 ✓ Ще отговорят на въпросите Ви във връзка с обслужването
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • На интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, • На място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на електронно 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 за обслужването
✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	<ul style="list-style-type: none"> • Ще намерите отговори разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси • Можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора

Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности /Областна администрация - Търговище/
▶ Предимства на обслужването	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	За устни запитвания на място или по телефона – на момента, а ако е необходима допълнителна проверка в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 5 работни дни
✓ Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи ✓ ако е необходимо ще ви консултираме с експерт по услугата
✓ Ще ви обслужим само на едно място	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: ✓ да посещавате повече от гише

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 Главния секретар

▶ **Пишете ни**

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

Може да ги подадете:

- [7700 обл.Търговище,гр.Търговище,ул. Стефан Караджа 2 до Областна администрация-Търговище]
- [e-mail: oblast@tg.government.bg]
- в обозначената кутия на входа на ЦАО

▶ **Обадете ни се**

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

За връзка с:

- ЦАО: 0601/61332
- Главен секретар : г-жа Тодорка Танева с тел. 0601/61331



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!**