

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:

|  <b>Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b> |   |
|---|---|
| <b>✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО:</b><br>гр. Търговище, ул. Стефан Караджа №2   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Спирка на ул. "Кюстенджа", до хотел Терра Европа: линии № 4 и 6.</li> <li>• Спирка на ул. "Кюстенджа", до Регионален държавен архив: линии № 4 и 6.</li> <li>• Спирка на ул. "Христо Ботев", до Кукления театър: линия № 3.</li> </ul>   |
| <b>✓ Паркиране</b>  | Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО <ul style="list-style-type: none"> <li>• Платен паркинг на ул. "Св. св. Кирил и Методий" № 3 до ДСК</li> <li>• Платен паркинг на ул. "Стефан Караджа" № 2 /зад хотел Мизия/</li> <li>• Платен паркинг на ул. "Стефан Караджа" № 11 /до хотел Терра Европа/</li> <li>• Платен паркинг на ул. "Петко Р. Славейков" № 47 /до Централна поща/</li> </ul> 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; |
| <b>✓ Удобно работно време</b>   | От 9:00 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 докато бъдете обслужени, но не по-късно от 19.30ч.  |
| <b>✓ Указателни табели за</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Центъра за административно обслужване ЦАО</li> </ul>   |

|   |   |
|---|---|
| лесно и бързо ориентирани за:                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• работното време</li> <li>• гишета за заявяване и за получаване на документи</li> <li>• информация за услугите и начините на заплащане</li> <li>• двете информационни табла</li> </ul>  |
| ✓ За клиенти със специфични потребности:                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО, който е на партерния етаж на ОА-Търговище</li> <li>• лесен достъп с за придвижване с инвалидна количка, „детска количка и други</li> <li>• обслужване на едно гише</li> <li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li> <li>• адаптирана тоалетна</li> </ul> |
| ✓ В ЦАО на Ваше разположение са:                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• столове, плотове и пособия за попълване на документи</li> <li>• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li> <li>• безплатен интернет</li> </ul>   |
| <b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>               |   |
| Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат               | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>✓ При спазване на конфиденциалност</li> <li>✓ Ще отговорят на въпросите Ви във връзка с обслужването</li> </ul>   |
| ✓ Информация за услугите ни ще намерите:                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• На интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“,</li> <li>• На място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на електронно табло</li> <li>✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя</li> </ul> </li> </ul>               |
| ✓ 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"> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> </ul>   |
| ✓ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ще намерите отговори разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси</li> <li>• Можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора</li> </ul>   |

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