



Областна администрация - Перник

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. Перник, пл. „Св. Иван Рилски“ № 1Б	<ul style="list-style-type: none">• спирка „Шахтьор“, линии № 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 20Е, 21, 23, 24, 26, 29, 44• спирка „Автогара“ - № 25• спирка МБАЛ „Рахила Ангелова“ - № 26, 28• спирка „Исторически музей“ - № 44
Паркиране:	Безплатен паркинг в близост до ЦАО, включително за хора с увреждания
Удобно работно време:	от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентирание за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гишетата за заявяване и получаване на документи• информация за услугите
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• ЦАО се намира на партерния етаж в сградата на ОА – Перник, с осигурена възможност за свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи; зимна градина с пейки• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, вкл. за хора с увреждания• безплатен интернет, компютър, възможност за сканиране, копиране и принтиране на документи
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
Нашите служители ще Ви се	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и

представят и ще Ви обслужат:	<p>търпение</p> <ul style="list-style-type: none"> • при спазване на конфиденциалност
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно • на място в ЦАО, 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 информация, разясняваща най-често задаваните от Вас 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:	<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:	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи
Ще Ви обслужим само на едно гише:	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише
Проверете статуса на	На интернет страницата ни, в секция „Деловодна справка“,

Вашата услуга онлайн:	можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга
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 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:

- 2300, гр. Перник, пл. „Св. Иван Рилски“ №1Б
- oblast@pk.government.bg
- в обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате:

За връзка с:

- ЦАО: 076/649914
- Областен управител: 076/649910

➤ 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!

Хартата на клиента е утвърдена със заповед №РД-124/17.09.2020 г. на инж. Емил Костадинов - областен управител на област Перник

Хартата на клиента на ОА Перник е приета на 17.09.2020 г.



2300 Перник, пл. Св. Иван Рилски 1Б
 тел.: +359 76 649 910, факс: +359 76 604 755
 e-mail: oblast@pk.government.bg
 web: www.pk.government.bg