



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОВЕЧ

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 Центъра за административно обслужване на Областна администрация Ловеч	Спирка Районен Съд, бул. „България“, автобусни линии 2 и 3
✓ Паркиране	Безплатни и платени паркинги в близост до ЦАО
✓ Удобно работно време	от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	• изградена рампа за придвижване с инвалидни колички и за майки с детски колички до ЦАО на партерния етаж в сградата на Областна администрация Ловеч • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	• столове, маси и пособия за попълване на документи • възможност за ползване на тоалетна и питейна вода • безплатен интернет, компютър, възможност за сканиране, копиране и принтиране на документи
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	• любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно • на място в ЦАО: ✓ на таблото за обяви ✓ 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	• 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	Ще намерите отговорите на най-често задаваните от Вас въпроси, информационни брошури и формуляри
✓ Активен Facebook профил	• На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашата дейност
➤ Предимства на обслужването	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 10 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
✓ Бързо обслужване	В рамките на 10 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също 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, който работи по поставения от Вас въпрос • при необходимост се обърнете към директора на дирекция Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността
➤ Пишете ни	
✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	Може да ги подадете: • по пощата на адрес гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43 • на място в ЦАО на адрес: гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43 • по електронна поща на адрес: governor@lovech.government.bg • в обозначената кутия в ЦАО • на телефони 068 600 180 и 068 600 003 • факс 068 600 166

Обадете ни се	
✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате	За връзка с: - ЦАО: 068 600 180 - Областния управител: 068 600 003
Приемен ден на Областния управител	
✓ Всеки вторник и четвъртък от 10 до 12 часа	Записването се извършва при служителя от охраната, който ще Ви предостави формуляр, който да попълните, или на телефон: 068 600 003
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!