



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 гр. 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:	<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">• 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:	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение• 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:

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<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 отговорите на най-често задаваните от Вас въпроси, информационни брошури и формуляри • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
✓ Активен Facebook профил	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 10 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
✓ Бързо обслужване	<p>В рамките на 10 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

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	

<p>✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</p>	<p>Може да ги подадете:</p> <ul style="list-style-type: none"> • по пощата на адрес гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43 • на място в ЦАО на адрес: гр. Ловеч, ул. „Търговска“ № 43 • в обозначената кутия в ЦАО
<p>Обадете ни се</p>	
<p>✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</p>	<p>За връзка с:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ЦАО: 068 600 180 • Областния управител: 068 600 003
<p>Приеман ден на Областния управител</p>	
<p>✓ Всеки първи и трети четвъртък на месеца</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Записването се извършва при служителя от охраната, който ще Ви предостави формуляр, който да попълните, или на телефон: 068 600 003
<p>Информация за Вашата удовлетвореност</p>	
<p>✓ Всяка година до 30 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван</p>	<p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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!