Утвърждавам:

РОСЕН ИВАНОВ БЕЛЧЕВ:……/п/…….
Областен управител на област Монтана
Заповед № РД-18-15/16.02.2021 г.
на Областен управител на област Монтана

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ МОНТАНА

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. Монтана	Спирка: ОББ на ул. „Граф Игнатиев“ Спирки: Деветка и Детмаг на бул. „Трети март“ Спирка: Монтажна база на ул. „Климент Охридски“ Спирка: Площад Славейков Спирки: Автогара и ЖП-гара на бул. „Христо Ботев“
Паркиране	Зони за почасово паркиране „синя зона“ в близост до ЦАО: Паркинг на площад „Алеко Константинов” Паркинг на ул. „Стефан Караджа” Паркинг зад Здравната каса Паркинг на ул. „Камен Цанов” зад сградата на Общински медицински център (Поликлиниката) по улица „Цар Борис III” по бул. „Трети март“ по ул. „Антим I” по ул. „Любен Каравелов” по ул. „Граф Игнатиев“ по ул. „Славянска”, по бул. „Александър Стамболийски“ по ул. „Васил Левски” по бул. „Хаджи Димитър”
Удобно работно време	• От понеделник до петък (в работни дни) от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване • В случаите, когато в ЦАО има потребители в края на обявеното работно време, работата му продължава до

	приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.
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:	• ЦАО е обособен на партерния етаж в сградата на Областна администрация Монтана • осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез рампа • осигурен е адаптиран достъп за прием при областния управител и заместник областните управители чрез асансьор за хора със специфични потребности • осигурено е пространство в салона за придвижване с детски колички, инвалидни колички и други помощни средства • 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 • питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
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 • приоритетно пред друга дейност • ще Ви дадат отговори на поставените от Вас въпроси • чрез оказване на помощ при попълване на документи
Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където в раздел „Е-услуги“ можете да заявите Вашата услуга и електронно • в Административния регистър • на място в ЦАО: ✓ на 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	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
На нашата интернет страница можете да зададете въпросите си относно обслужването	• В раздел «Обратна връзка» или чрез Активен бутон за съобщения можете да зададете въпрос – ще Ви отговорим • Чрез Активен бутон за безплатно обаждане през интернет към телефони на Областна администрация Монтана (в работно време) можете да попитате и устно

Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook «Областна Администрация Монтана» ще откриете интересна информация за нашите активности (https://www.facebook.com/oa.montana.90)
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 5 работни дни, или в зависимост от характера и сложността на питането – в рамките на законоустановените срокове
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
Ще Ви предоставим услугата преди законоустановения срок, а когато е възможно и веднага	• Когато заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции • Когато естеството на услугата го позволява
Проверете статуса на Вашата услуга	• Пишете ни, за да попитате за статуса на заявената от Вас услуга, като посочите входящия регистрационен номер на заявлението • Обадете се по телефона или през интернет в работното време на администрацията, като съобщите входящия регистрационен номер на заявлението
Ако желаете да Ви уведомим за готовия резултат от услугата	• Заявете това още с подаването на заявлението или впоследствие, като се свържете с нас • Уточнете конкретен способ и актуални данни за обратна връзка

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 на администрацията

Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- По пощата на адрес: гр. Монтана, 3400, пл. „Жеравица“ 1
- Електронна поща: montana@montana.government.bg и oblastmont@montanabg.org
- 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: 096/ 399 121
- Главен секретар: 096/ 399 103
- директори на дирекции: 096/ 399 114, 096/ 399 123

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!