



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**БЛАГОЕВГРАД**



## ХАРТА НА КЛИЕНТА

Ръководството и служителите на Областна администрация Благоевград декларираме чрез тази Харта своята ангажираност към целта, да бъдем съвременна администрация, която да е в услуга на гражданите и бизнеса, залагаща на принципи и процеси, определящи европейските стандарти в административното обслужване.

**ПРИЛАГАНИТЕ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В НАШАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ВИ ГАРАНТИРАТ:**

### ЛЕСЕН ДОСТЪП И УДОБСТВА В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (ЦАО)

Центърът за административно обслужване се намира на партера на сградата на Областна администрация Благоевград, пл. „Георги Измирлиев“ № 9, Благоевград

▲ <b>Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО</b>	➤ спирка „Общината“ (зад сградата на Община Благоевград); линии № 2, № 3, №2А и № 10.
▲ <b>Паркиране</b>	➤ платен паркинг в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“; ➤ велосипеден паркинг пред сградата.
▲ <b>Място/адрес на Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>	➤ Благоевград, площад „Георги Измирлиев“ № 9 (център), партерен етаж от сградата на Областна администрация Благоевград; ➤ Центърът за административно обслужване на Областна администрация Благоевград е обозначен с табелки във фойето на сградата.
▲ <b>Работно време и указателни табели</b>	➤ Работно време на ЦАО от 8:30 до 17.30 без прекъсване;

# ХАРТА НА КЛИЕНТА

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Работят три гишета в ЦАО, на които може да бъдете обслужени;</li> <li>➤ Указателните табели на партерния етаж Ви ориентират за гишетата за обслужване.</li> </ul>
<p>▲ <b>На интернет страницата на администрацията ще намерите информация:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Карта с местонахождението на ЦАО;</li> <li>➤ Информация за най-натоварените часове в Центъра за административно обслужване.</li> </ul>
<p>▲ <b>За граждани със специфични потребности</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Рампа на входа на администрацията – за придвижване до ЦАО с инвалидни колички, детски колички и др.</li> </ul>
<p>▲ <b>В ЦАО на Ваше разположение са</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ предразполагаща обстановка на просторни добре осветени помещения, където потребителите да получат дължимото внимание при административното обслужване;</li> <li>➤ посетителски столове, маси и работни плокове за попълване на документи;</li> <li>➤ пособия за попълване – химикали и формуляри;</li> <li>➤ дивани за посетители и масички;</li> <li>➤ информационни материали – брошури и флаери, табла;</li> <li>➤ безплатен интернет;</li> <li>➤ Питейна вода и възможност да ползвате тоалетна – на второто ниво на сградата.</li> </ul>

## ДОБРА ИНФОРМИРАНост, БЪРЗА И ЛЕСНА КОМУНИКАЦИЯ

<p>▲ <b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ с вежливо, любезно и отзивчиво отношение;</li> <li>➤ спазвайки конфиденциалност при обработка на документите Ви;</li> <li>➤ при равнопоставеност на всички потребители и безпристрастност.</li> </ul>
<p>▲ <b>Информация за предоставяните услуги от</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ на интернет страницата на администрацията в раздел „Административно обслужване“;</li> </ul>

# ХАРТА НА КЛИЕНТА

<p><b>нашата администрация ще намерите:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ в ЦАО: на информационните табла; на интерактивния терминал (тъч скрийн); в каталога за административни услуги – по видове услуги с лесни за попълване образци;</li> <li>➤ през интернет - Административен регистър на държавната администрация;</li> <li>➤ през интернет - Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги.</li> </ul>
<p>▲ <b>Съдействие на място в ЦАО ще получите:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ на гише „Информация“ на входа на сградата.</li> <li>▪ от <i>нашите служители</i> в ЦАО:             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ които ще отговорят на Вашите въпроси по повод обслужването;</li> <li>➤ от които може да поискате помощ при попълване на документите за конкретната услуга/процедура;</li> <li>➤ при необходимост ще потърсят допълнителна информация от експертите в бекофиса на администрацията.</li> </ul> </li> </ul>
<p>▲ <b>За Ваше улеснение може да ползвате секция „Често задавани въпроси“ на интернет страницата на администрацията ни</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Публикуваме най-често задаваните въпроси и предоставяме отговорите за тях;</li> <li>➤ Формуляри на най-често предоставяните услуги.</li> </ul>
<p>▲ <b>Срочно ще обработим запитванията от общ характер, като:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ на устните запитвания – на място или по телефон (073 827011), които консултират и информират потребителите по въпроси от общ характер, ще се стараем да отговорим веднага или не по-късно от 20 минути;</li> <li>➤ на писмените, постъпили по пощата или по електронна поща – в рамките на 5 работни дни;</li> </ul>
<p>▲ <b>На интернет страницата на администрацията са публикувани</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Вътрешните правила за административното обслужване;</li> <li>➤ Информация за ЦАО;</li> <li>➤ Харта на клиента;</li> </ul>

# ХАРТА НА КЛИЕНТА

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Административните услуги – процедури и срокове за изпълнение;</li><li>➤ Формуляри за изтегляне за заявяване на административните услуги;</li><li>➤ Информация за начина на заявяване на електронните административни услуги;</li><li>➤ Информация за правата Ви по Закона за достъп до обществена информация;</li><li>➤ Как защитаваме правата Ви по Закона за защита на личните данни;</li></ul>
--	---

## ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО

<ul style="list-style-type: none"><li>▲ <b>Бързо обслужване:</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ за приемане и регистриране на вашите заявления и документи;</li><li>▪ или при получаване на изготвени документи.</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ще приемем и регистрираме документите ви в рамките на 15 минути;</li><li>➤ по вече извършена услуга, ще ви предоставим готовите документи в рамките на 15 минути.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▲ <b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</b></li></ul>	<p>Нашите служители в ЦАО, които:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ще отговорят на Вашите въпроси по повод обслужването;</li><li>➤ Може да поискате помощ при попълване на документите за конкретната услуга/процедура;</li><li>➤ При необходимост ще потърсят допълнителна информация от експертите в бекофиса на администрацията.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▲ <b>Ще Ви обслужим на едно гише</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Вие може да се обърнете към едно от трите гишета за обслужване на гражданите в нашия ЦАО за заявяване на всяка услуга;</li><li>➤ Ще Ви обслужим на място в ЦАО и няма да Ви се наложи да посещавате други канцеларии.</li></ul>

# ХАРТА НА КЛИЕНТА

▲ По всяко време в рамките на работния ден на ЦАО може да проверите статуса на Вашата преписка	➤ На телефон 073 82 70 11 Вие може да проверите статуса на Вашата преписка.
▲ Ще Ви обслужим предсрочно, когато:	➤ Заявлението съдържа всички необходими данни, информация и документи, необходими за предоставянето на услугата; ➤ Когато естеството на услугата го позволява.
▲ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата	➤ Когато документът Ви е готов предсрочно, ще Ви уведомим по посочения от Вас начин – телефон, електронна поща.

**МОЛЯ ИНФОРМИРАЙТЕ НИ ПРИ ПРОБЛЕМИ, ВЪЗНИКНАЛИ ПРИ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, КАТО МОЖЕ ДА ПОДАДЕТЕ СИГНАЛ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИЛИ ЖАЛБА:**

## НА МЯСТО В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

▲ Ще се постараем да изясним и решим въпроса, като отстраним веднага проблема в рамките на престоя Ви в ЦАО	➤ обърнете се към служителите в ЦАО; ➤ при необходимост може да поискате да ви свържат с директора на дирекцията или главния секретар.
---	---

## ПИШЕТЕ НИ

▲ Ние ще отговорим на Вашите сигнали, предложения или жалби	ПИШЕТЕ НИ НА: ➤ 2700 Благоевград, пл. „Георги Измирлиев“ № 9; ➤ delovodstvo@bl.government.bg; ➤ в пощенската кутия за жалби и сигнали в ЦАО; ➤ през Системата за сигурно електронно връчване, при регистриран абонат на
---	---

# ХАРТА НА КЛИЕНТА

	<p>Системата, Вашата преписка ще бъде регистрирана автоматично в нашата деловодна система;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ може да отразите Вашето мнение и в периодично провежданите анкети за проучване сред гражданите.</li></ul>
--	--

## ОБАДЕТЕ НИ СЕ

<p>▲ <b>Ще ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</b></p>	<p><b>ЗА ВРЪЗКА С:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ЦАО - 073 827011, 073 827029 ;</li><li>➤ С директора на дирекция – 073 827001;</li></ul>
<p>▲ <b>Приемен ден на политическия кабинет</b></p>	<p>Приемен ден за политическия кабинет: Четвъртък от 10:00 до 12:00 часа Кабинет 42, етаж 4-ти За записване: тел. +359 (73) 88 14 01</p>

## ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

<p>▲ <b>Ежегодно анализираме удовлетвореността на гражданите от административното обслужване</b></p>	<p><b>ИЗРАЗЕТЕ ВАШЕТО МНЕНИЕ В:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Като участвате в анкетното проучване в ЦАО чрез попълване на анкетна карта;</li><li>➤ Изразете Вашето мнение в анкетата на сайта на администрацията <a href="http://blagoevgrad.government.bg/bg/анкета.html">http://blagoevgrad.government.bg/bg/анкета.html</a></li></ul>
--	---

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

**БИСЕР МИХАЙЛОВ**  
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ  
НА ОБЛАСТ БЛАГОЕВГРАД