ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - СМОЛЯН

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. Смолян, бул. „България“ № 14**	• Спирка „Хотел Смолян“: автобусни линии № 1, № 2, № 3, № 6
✓ **Паркиране**	• Пред сградата на Областна администрация - Смолян (локално платно) има зона за платено паркиране
✓ **Удобно работно време**	• от 9:00 до 17:30 часа, всеки работен ден без прекъсване. В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава докато бъдат обслужени, но не по-късно то 19.30 ч.
✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**	• гише за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
✓ **За клиенти със специфични потребности:**	• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО - рампа
✓ **В ЦАО на Ваше разположение са:**	• обслужване на партерния етаж в сградата на О.А - Смолян • 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
✓ **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 информационно 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
✓ **Актуална информация на интернет сайта на Областна администрация - Смолян**	На интернет сайта ни ще откриете интересна информация за нашите активности: https://smolyanregion.egov.bg

Предимства на обслужването	
✓ **Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер**	• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания - до 3 работни дни
✓ **Бързо обслужване**	В рамките на 20 минути: • ще приемем Вашите документи • ако е необходимо ще извършим консултация с експерт по услугата
✓ **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 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 • Естеството на услугата го позволява
✓ **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
✓ **Предоставяме Ви възможност за изпращане на електронни документи до администрацията**	• Електронни документи можете да изпращате до администрацията на електронен адрес: governor@smolyanregion.egov.bg и чрез Системата за сигурно електронно връчване https://edelivery.egov.bg

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 директора на дирекция „АПОФУС“ и „АКРРДС“

Пишете ни

✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:

- 4700, гр. Смолян, бул. България № 14, ОА Смолян
- На електронен адрес: governor@smolyanregion.egov.bg
- В обозначената кутия на входа на Областна администрация - Смолян.

Обадете ни се

✓ **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок даочаквате**

За връзка с:

- ЦАО: 0301/ 6 01 94
- Областен управител: 0301/ 6 01 92
- Заместник областен управител: 0301/ 6 01 89

Приемен ден на Областния управител

✓ **В определен ден, посочен на интернет страницата на администрацията, от 14.00 до 16.00 ч.**

- Запишете си час на тел. 0301/ 6 01 92 или в сградата на Областна администрация - Смолян - стая 203

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!

Дата на приемане: 24.07.2023 г.
Акт за приемане на Харта на клиента: Заповед № АП-03-18-294/24.07.2023 г.
Дата на последна актуализация: 28.05.2025 г.