

УТВЪРДИЛ:  
ИВЕЛИН СТАТЕВ  
Областен управител на област Силистра

1



## ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СИЛИСТРА



### 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. Силистра, ул. „Добруджа“ № 27	<ul style="list-style-type: none"><li>- Спирка на ул. „Добруджа“ 27: Линия № 1</li><li>- Спирки на ул. „Македония“: Линии – №№№№ 2, 5, 5А, 22.</li></ul>
Паркиране	<ul style="list-style-type: none"><li>- Платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „синя зона“ по ул. „Добруджа“;</li><li>- Безплатни паркоместа за паркиране на леки автомобили зад сградата на Областна администрация – Силистра.</li></ul>
Удобно работно време	От 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, всеки работен ден. В случай, когато в ЦАО има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време, т.е не по-късно от 19.30 ч.
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"><li>• работното време;</li><li>• гише за заявяване и получаване на документи;</li><li>• информация за услугите;</li><li>• друга информация, касаеща дейността на администрацията.</li></ul>
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"><li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО на партерния етаж в сградата на администрацията, позволяващ придвижване с инвалидна количка, трудно подвижни граждани и граждани с детски колички и др;</li><li>• обслужване на едно гише;</li><li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО;</li><li>• осигурен достъп до санитарен възел на същия етаж, където се намира ЦАО.</li></ul>
В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none"><li>• столове, плотове и пособия за попълване на документи;</li><li>• столове, масичка и диван за посетители, пригодени</li></ul>

	<p>за попълване на документи и/или изчакване;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• питейна вода и възможност за ползване на санитарен възел;</li> <li>• формуляри на заявления/бланки;</li> <li>• безплатен интернет;</li> <li>• ксерокс машина.</li> </ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
<b>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение;</li> <li>• при спазване на конфиденциалност</li> </ul>
<b>Информация за услугите ни ще намерите:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“ – Вътрешни правила – Административни услуги. Електронни административни услуги;</li> <li>• на интернет страницата ни в секция „Електронни услуги“;</li> <li>• през интернет - Административен регистър на държавната администрация;</li> <li>• на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</b>	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;</li> <li>✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването.</li> </ul>
<b>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси;</li> <li>• можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора.</li> </ul>
<b>Предимства на обслужването</b>	
<b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути;</li> <li>• за писмени запитвания – до 5 работни дни.</li> </ul>
<b>Бързо обслужване</b>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще приемем Вашите документи;</li> <li>✓ ще Ви предоставим готовите документи.</li> </ul>
<b>Ще ви обслужим само на едно гише</b>	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ да посещавате повече от едно гише.</li> </ul>
<b>Проверете статуса на Вашата услуга</b>	<p>На място в ЦАО може да получите информация за статуса на Вашата услуга, както и на тел: 086 818 812.</p>
<b>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</b>	<p>Когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати – телефон, електронна поща.</p>
<b>Приеман ден на политическия кабинет</b>	<p>Запитвания/записвания и информация за приемните дни на областния управител и заместник областните управители можете да получите на телефон 086 818 822 и на пропуска в ОА Силистра.</p>

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.

### Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- По пощата на адрес: 7500 общ. Силистра, обл. Силистра, гр. Силистра, ул. „Добруджа“ № 27 до Областна администрация-Силистра;
- На ръка в ЦАО;
- e-mail: [ss@ss.government.bg](mailto:ss@ss.government.bg);
- в обозначената кутия на входа на администрацията.

### Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате отговор/резултат

За връзка с:

- ЦАО: тел - 086 818 812;
- Главен секретар: тел - 086 818 821.

### 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!