



## ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СЛИВЕН

### 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. Сливен, ул. „Димитър Добрович“ № 3

- Спирка „Розова градина“: линии № 3, 7, 11, 14, 116
- Спирка Кръстовище Била: линии № 3, 7, 11, 14, 116, 201

Паркиране

- платен паркинг до ЦАО и места с режим „синя зона“

Удобно работно време

от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване

Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:

- работното време
- гишето за заявяване и получаване на документи
- информация за услугите

За клиенти със специфични потребности:

- ЦАО е на партерния етаж в сградата на ОА – Сливен
- осигурен е адаптиран достъп до ЦАО - рампа с подходящ наклон и настилка с подход откъм пешеходната зона на града
- санитарен възел, съобразен със специфичните изисквания на хората с физически увреждания

В ЦАО на Ваше разположение са:

- столове, маси и пособия за попълване на документи, кът с мека мебел
- питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, включително и от хора с физически увреждания
- безплатен интернет

#### 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 „Административни услуги“
- на публичен електронен монитор във входното фоайе непосредствено до ЦАО
- на място в ЦАО: на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите

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 Сливен

На Интернет сайта ни ще откриете интересна информация за нашите активности: [www.sliven.government.bg](http://www.sliven.government.bg)

#### Предимства на обслужването

Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер

- за устни запитвания на място или по телефона - на момента
- ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 минути
- за писмени запитвания - в рамките на следващия работен ден

## Бързо обслужване

В рамките на 15 минути:

- ✓ ще приемем Вашите документи
- ✓ ще Ви предоставим готовите документи
- ✓ ако е необходимо, ще извършим и 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 уведомим за готовия резултат от услугата

• когато документът Ви е готов, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща

Електронно приемане на документи, подписани с квалифициран електронен подпис

Електронен адрес: [e-services@regionsliven.com](mailto:e-services@regionsliven.com)

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:

- 8800, гр. Сливен, ул. Димитър Добрович“ № 3
- [governments@regionsliven.com](mailto:governments@regionsliven.com);  
[e-services@regionsliven.com](mailto:e-services@regionsliven.com)
- на телефон 044/616214 и факс 044/663202
- в обозначена кутия на входа на ОА Сливен

## ➤ Обадете ни се

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

За връзка с:

- ЦАО: 044/61 62 14
- Областен управител: 044/66 32 02
- Заместник областни управители: 616683; 616679

## ➤ Приеман ден на областния управител

Всеки последен четвъртък на месеца от 14.00 часа

Запишете се при оперативния дежурен на входа на Областна администрация Сливен или на телефон 044/ 61 62 11

## ➤ Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в секция „Административни услуги“ 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!**

ЧАВДАР БОЖУРСКИ /П/

Областен управител на област Сливен

Хартата на клиента е приета на 13.04.2020 г.