



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:	Спирка „Икономически техникум“ на автобусни линии с № 4, 6, 8, 9, 16
• Паркиране	Платени паркинги в близост до ЦАО и места с режим „зелена зона“
• Удобно работно време	от 8:30 до 17:00 часа, без прекъсване
• Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гишетата за заявяване и получаване и заплащане на документи
• За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• на входа на инспекцията е монтирано устройство за връзка със служителите от ЦАО• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
• В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна• безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
• Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение• при спазване на конфиденциалност
• Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, подсекция „Административни услуги“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно• на място в ЦАО:• на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя• административен регистър на адрес http://iisda.government.bg/
• Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и/или нашите инспектори/експерти, които: <ul style="list-style-type: none">• ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването• ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
• Достъп до обществена информация може да получите като:	<ul style="list-style-type: none">• Подадете заявление по образец съгласно ЗДОИ, което ще Ви бъде предоставено в ЦАО или изтеглите от Интернет страницата на РЗИ - Шумен – секция <i>Достъп до информация</i>; попълните го коректно и го подадете до РЗИ - Шумен на място в ЦАО, по пощата или куриер, по електронната поща.
Предимства на обслужването	

<ul style="list-style-type: none"> • Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер 	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 5 работни дни
<ul style="list-style-type: none"> • Бързо обслужване 	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи
<ul style="list-style-type: none"> • Ще ви предоставим услугата веднага, когато 	<ul style="list-style-type: none"> • заявлението съдържа необходимите за разглеждането му информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции • естеството на услугата го позволява
<ul style="list-style-type: none"> • Ще ви обслужим само на едно гише 	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише
<ul style="list-style-type: none"> • Проверете статуса на Вашата услуга: 	<p>На телефона на ЦАО: 054/800 203</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 или директора на дирекция „АПФСО“

➤ Пишете ни

- Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
- пощенски адрес : гр. Шумен , пл. Освобождение 1
- онлайн-формата за контакт на интернет страницата ни
- електронен адрес: rzi-shumen@mh.government.bg; office@rzi-shumen.net
- 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: 054/800 203

➤ 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!