



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на образованието и науката

Регионално управление на образованието – Разград



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. Разград, бул. „Бели Лом“ № 40, ет. 3 Спирка „Хотел Централ“ Автобусни линии
Паркиране	Паркинг до и около сградата на РУО
Удобно работно време	Всеки работен ден от 09.00 до 17.30 ч. без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	работното време стая за заявяване и получаване на документи информация за услугите
За клиенти със специфични потребности	Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие
В ЦАО на Ваше разположение са	столове, маси и пособия за попълване на документи 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 „Административни услуги“ на място в ЦАО в Интегрирана информационна система на държавната администрация – регистър на услугите

Съдействие на място в ЦАО ще получите от	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти: ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
Сигнали и предложения	Можете да подадете сигнал или предложение и ще Ви отговорим
Начин за заявяване и получаване на услугите	на място чрез лицензиран пощенски оператор възможност за заявяване и получаване на някои услуги по електронен път чрез Системата за сигурно електронно връчване (https://edelivery.egov.bg/)
Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	За писмени запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща – до 7 дни За запитвания, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни. за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути
Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: ще приемем Вашите документи ще Ви предоставим готовите документи
Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: да посещавате повече от едно работно място да посещавате два пъти едно и също работно място
Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата	когато заявените от Вас документи са готови, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати – електронна поща, телефон, адрес

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

На място в ЦАО	
Стараяем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО	<ul style="list-style-type: none">• обърнете се към служителите ни в ЦАО• поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
Пишете ни	
Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	Може да ги подадете на: - Адрес: град Разград 7200 бул. "Бели Лом" № 40, етаж 3 в ЦАО - електронен адрес: rio_razgrad@mbox.contact .
Обадете ни се	
Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате	За връзка с ЦАО: <ul style="list-style-type: none">• Петя Маркова – технически сътрудник – касиер - тел. 084/611117• Светослав Добрев - Началник на отдел "АПФСНО" - тел. 084/611118
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: <ul style="list-style-type: none">✓ 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!

Хартата на клиента е утвърдена със заповед на началника на РУО-Разград.