



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ПАЗАРДЖИК

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. Пазарджик, спирка „Централна поща“: автобус № 10; тролей № 1 и №1Е.
Паркиране	Платен паркинг и места с режим „синя зона“.
Удобно работно време	Всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване.
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• местоположение на ЦАО;• работното време на ЦАО и място за плащане;• информация за услугите и процедурите предоставяни от администрацията.
За клиентите са осигурени:	<p>ЦАО се намира на първия етаж в сградата на Областна администрация Пазарджик.</p> <ul style="list-style-type: none">• За клиенти със специфични потребности е осигурен адаптиран достъп чрез подход пред сградата, асансьор и специализирана платформа в сградата, както и възможност за свободно придвижване с помощни средства;• За всички клиенти е осигурен удобен и лесен достъп до ЦАО, пред който са налични места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, за получаване на документи и информация. Имате възможност да изчакате реда си пред ЦАО, като Ви е осигурена възможност за сядане и на Ваше разположение има маса, където можете да попълвате и/или окомплектовате вашите заявления/искания.
Пред ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи;• подходящо осветление, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна;• безплатен интернет;• опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри, като не се изисква от Вас да попълвате информация, която не е необходима, е общоизвестна, която е или следва да ни бъде служебно известна. Подпечатване на заявлението и/или приложенията към него се изисква само в случаите, в които това е предвидено в специален закон.

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;• служителите се идентифицират с бадж, от който са видни техните имена и длъжност. Служителите спазват стандартите за комуникация, съобразно съответните комуникационни канали и ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО.
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни в секция „Услуги“;• На Единен портал за достъп до електронни административни услуги;• на място в ЦАО и в Интегрираната информационна система на държавната администрация;• чрез стандартизирани хартиени брошури и табла.
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 нашата интернет страница	На интернет сайта ни ще откриете актуалните новини: www.pz.government.bg
Активен Facebook профил	<ul style="list-style-type: none">• На страницата ни във Facebook - „Областна администрация Пазарджик“ ще откриете интересна информация за нашите активности.

Предимства на обслужването

Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none">• за устни запитвания на място или по телефона - на момента• ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути;• за писмени запитвания - до 5 работни дни.
Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none">• ще бъдете обслужени в рамките на 20 минути, като<ul style="list-style-type: none">✓ ще приемем Вашите документи✓ ще Ви предоставим готовите документи✓ ако е необходимо ще извършим консултация с експерт по услугата.
Ще ви обслужим само на едно гише	<ul style="list-style-type: none">• В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:<ul style="list-style-type: none">✓ да посещавате повече от едно гише;✓ да посещавате два пъти едно и също гише.
Предоставяме Ви удобни начини за заплащане на нашите услуги	<ul style="list-style-type: none">• Заплащане за заявената от Вас услуга можете да извършите на инсталираният в ЦАО ПОС терминал, на ръка или по банков път.
Предоставяме Ви възможност за изпращане на електронни документи до администрацията	<ul style="list-style-type: none">• Електронни документи можете да изпращате до администрацията на електронен адрес: secretary@pz.government.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

➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- П.к. 4400, гр. Пазарджик, ул. "Екзарх Йосиф" № 2
- На електронен адрес: secretary@pz.government.bg
- В обозначената кутия пред ЦАО на Областна администрация Пазарджик ул. "Екзарх Йосиф" № 2 за предложения и сигнали, свързани с административното обслужване.

➤ Обадете ни се

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

- За връзка с ЦАО на телефон: 034/40 00 29

➤ Приемни дни на Областен управител и Заместник областни управители

Имате възможност за лична среща с Областен управител и със Заместник областния управител

Приемният ден на Областен управител е всеки първи вторник от месеца от 10:30 часа, като Вашата заявка за среща можете да направите:

- Лично - на телефон 034/40 00 33 или чрез попълнена "Форма за регистриране", която се подава в Областна администрация Пазарджик;
- По електронен път - чрез сканирано копие на попълнена "Форма за регистриране", която може да се изтегли от тук, изпратено по електронна поща на адрес: secretary@pz.government.bg;

Приемният ден на Заместник областния управител е всяка сряда от 10:00 до 12:00 часа, като Вашата заявка за среща можете да направите:

- Лично - на телефон 034/40 00 33 или чрез попълнена "Форма за регистриране", която се подава в Областна администрация Пазарджик;
- По електронен път - чрез сканирано копие на попълнена "Форма за регистриране", която може да се изтегли от тук, изпратено по електронна поща на адрес: secretary@pz.government.bg.

➤ Събираме информация за Вашата удовлетвореност

На Ваше разположение е анкетна карта за проучване на удовлетвореността Ви от административното обслужване

- На интернет страницата на Областна администрация Пазарджик: www.pz.government.bg
- На хартиен носител в ЦАО

Предоставяме Ви Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година до 1 април в раздел „Документи“ секция „Годишни доклади“ 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!

ВАЛЕНТИНА КАЙТАЗОВА /П/

**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА
ОБЛАСТ ПАЗАРДЖИК**

Хартата на клиента е утвърдена на 06.12.2023г.