

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**ДИРЕКТОР:**

**/ДЕНИЦА СЛАВКОВА/**

## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**



Хартата на клиента има за цел да подобри достъпа на гражданите и бизнеса до административните услуги, предоставяни от РИОСВ – Монтана и да насърчи повишаване на качеството на обслужване.

Чрез Хартата 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)**

**ЦАО се намира на трети етаж в сграда на ул. “Юлиус Ирасек“ № 4 гр. Монтана**

**Паркиране** Безплатен и платен паркинг в близост до ЦАО.

**Удобно работно време:** От понеделник до петък: от 9:00 ч. до 17:30 ч., без прекъсване, като съгласно чл.10, ал.4 от Наредбата за административно обслужване, в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа.

<b>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</b>	работното време; гишетото за заявяване и получаване на документи; информация за услугите.
---	---

### **За клиенти със специфични потребности**

Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя в ЦАО.

**В ЦАО на Ваше разположение са:** приемна с места за сядане и пособия за попълване на документи; питейна вода и възможност за ползване на тоалетна.

### **Добра информираност, бърза и лесна комуникация**

#### **Нашите служители:**

Ще Ви се представят и ще Ви обслужат любезно, с уважение и търпение, с лично и равнопоставено отношение към всички потребители на административни услуги в РИОСВ – Монтана независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения и др.;

Ще Ви изслушат и ще Ви отговорят в законоустановените срокове и съгласно нашите стандарти за обслужване като използват всеки един канал за достъп до информация – телефон, факс, електронна поща, форма за въпроси, лицензирани пощенски оператори, анкети, предложения, жалби;

Ще Ви обслужат при спазване на конфиденциалност, независимо от Вашето социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения.

**Информация за услугите ни в секция „Административно обслужване“ на ще намерите: Интернет страницата [www.riosv-montana.com](http://www.riosv-montana.com)**

на информационното табло до ЦАО;

на хартиен носител в ЦАО, в т.ч. образци и информация за услугите.

**Съдействие на място в ЦАО ще получите от служителите в ЦАО и/или експертите**

Ще отговорят на въпросите Ви и ще Ви дадат точни разяснения и консултации преди : и в самия процес на предоставяне на услуги;

Ще Ви окажат помощ при попълване на необходимите документи.

### **Предимства на обслужването**

**Разглеждаме и отговаряме бързо на Вашите запитвания от общ характер**

за устни запитвания на място или по телефона – веднага, или не по късно от 10 минути;  
за устни запитвания, за които е необходима от консултация с експерт: в рамките до 20 минути;  
за писмени запитвания – до 3 работни дни.

**Бързо обслужване В рамките до 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 гише;  
да посещавате два пъти едно и също гише.

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

#### **На място в ЦАО**

**Стараям 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 експерт по казуса;  
при необходимост се обърнете към директор дирекция „АПФД“

#### **Пишете ни**

**Вашите сигнали,**

**Може да ги подадете:**

- кутия за сигнали, специално поставена във фойето на сградата;
- чрез попълване на анкетната форма, поставена на пощенската кутия за мнения, предложения и сигнали във фойето на сградата и публикувана на Интернет страницата на

**На всички подадени жалби и оплаквания РИОСВ – Монтана се произнася в законово регламентирания срок.**

**На анонимно подадени жалби, сигнали, оплаквания не може да се отговори.**

#### **Обадете ни се**

**Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате. Телефони за връзка:**

**096/300 961**

#### **Информация за Вашата удовлетвореност**

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на РИОСВ – Монтана 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.

Ръководството на РИОСВ – РИОСВ – Монтана е ангажирано с подобряване качеството на административното обслужване и гарантиране прилагането на стандартите за обслужване.

**Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!**

Настоящата Харта на клиента е утвърдена със Заповед № РД-208/25.08.2021 г. на директора на РИОСВ –Монтана.