



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ШУМЕН

ХАРТА НА КЛИЕНТА



Предлаганите от Областна администрация Шумен стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Шумен, бул. „Славянски“ № 30 	<p>Сградата на администрацията се намира в центъра на гр. Шумен, в близост до спирки на обществения транспорт, на пешеходно разстояние от Централна Автогара и Жп Гара. Най-близките спирки до бул. „Славянски“ № 30 в гр. Шумен са:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Зала Младост (около 300 метра разстояние, 5 мин. пеша). – Пазара (около 600 метра разстояние, 8 мин. пеша). – Площад България / Руски Паметник (около 500 метра разстояние, 7 мин. пеша). <p>Автобусни линии, които спират близо до бул. „Славянски“ № 30 са: 1, 2, 3, 4, 5, 5А, 6, 7, 8, 9, 9А, 10, 15, 16, 27, 31, 61, 71.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Възможност за паркиране 	<ul style="list-style-type: none"> – В непосредствена близост до ЦАО се намират платен паркинг и места за паркиране в режим „Синя зона“
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Удобно работно време 	<ul style="list-style-type: none"> – От 08:00 до 17:30 часа всеки работен ден, без прекъсване
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за: 	<ul style="list-style-type: none"> – Местонахождението на ЦАО – Работно време на ЦАО – Административните услуги, които предоставя Областна администрация Шумен
<ul style="list-style-type: none"> ➤ В ЦАО, на клиентите е осигурена достъпна среда: 	<ul style="list-style-type: none"> – Удобен и лесен достъп до ЦАО – В ЦАО са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания и др.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ В ЦАО на Ваше разположение са: 	<ul style="list-style-type: none"> – Опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри – Удобни места за попълване на заявления/документи – Питейна вода и възможност за ползване на тоалетна – Безплатен интернет

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат 	<ul style="list-style-type: none"> – Любезно, с внимание, уважение и търпение – При спазване на конфиденциалност
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Информация за предлаганите от нас административни услуги ще намерите 	<ul style="list-style-type: none"> – На място, в ЦАО – На стационарен платен телефон 054 862 785 (според индивидуалния тарифен план на потребителя) – На нашата официална интернет страница https://shumenoblast.egov.bg, където може да заявите услугите електронно
<ul style="list-style-type: none"> ➤ На място в ЦАО ще получите съдействие от: 	<ul style="list-style-type: none"> – От нашите служители и/или експерти, които ще отговорят на Вашите въпроси и ще Ви окажат помощ при попълване

	на необходимите документи
➤ Най-често срещани въпроси и отговори	– На нашата официална интернет страница https://shumenoblast.egov.bg ще намерите секция „Често задавани въпроси“
Предимства на обслужването	
➤ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	– до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща; – веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.
➤ Бързо обслужване ➤ Само на едно гише	В рамките на не повече от 20 минути в ЦАО, само на едно гише: – ще приемем Вашите документи – ще Ви предоставим готовата административна услуга
➤ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	– На нашата официална интернет страница имате възможност да направите деловодна справка за статуса на заявената от Вас услуга (<i>само в случаите, когато е посочен имейл за контакт при заявяване на услугата</i>)
Моля да ни информирате при проблеми с административното обслужване, като подадете сигнал, предложение или жалба:	
➤ На място, в ЦАО	– Обърнете се към служителя от ЦАО – Поискайте да Ви свържат със служителя по казуса, а при необходимост - с ръководителя на звеното – Стараем се, да разрешим Вашия проблем веднага, в рамките на престоя Ви в ЦАО
➤ Пишете ни! Ваши сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор	– На следните адреси за комуникация: oashumen@oblastshumen.government.bg 9700 Шумен, бул. „Славянски“ № 30 п.к. 80 – В обозначената кутия за сигнали и предложения
➤ Обадете ни се! Ще Ви изслушаме и ще Ви уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате	– За връзка с ЦАО: 054 862 785 (стационарен, платен -според индивидуалния тарифен план на потребителя) – За връзка с директор на дирекция „АПОФУС“ - 054 800 895 (стационарен, платен -според индивидуалния тарифен план на потребителя) – За връзка с директор на дирекция „АКРРДС“ - 054 865 167 (стационарен, платен -според индивидуалния тарифен план на потребителя)
➤ Информация за Вашата удовлетвореност	– Всяка година до 1 Април, в секция „Административно обслужване“ публикуваме Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите

Бихме искали да Ви благодарим за съдействието при осъществяване на административното обслужване и да Ви призовем да изразявате гласно гражданската си позиция, за да намерим заедно верния път за една по-добре организирана и по-ефективна работа на Областна администрация Шумен в полза на обществото!