



РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - МОНТАНА

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване



УТВЪРДИЛ:

X

ТРАЙКА ТРАЙКОВА
НАЧАЛНИК НА РУО - МОНТАНА

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 на РУО Монтана	Монтана, пл. „Жеравица“ № 1, ет. 7
Паркиране	Безплатни и платени паркинги в близост до РУО – Монтана и места с режим „синя зона“
Удобно работно време	от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване; в случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• заявяване и получаване на документи – ст. 701• информация за услугите
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• 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• възможност за ползване на тоалетна• безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	

<p>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</p>	<ul style="list-style-type: none"> • любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
<p>Информация за услугите ни ще намерите:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни guo-montana.com в секция „Административни услуги“, където можете да заявите Вашата услуга 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
<p>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</p>	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
<p>На нашата интернет страница – guo.montana.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ще намерите отговори на най-често задаваните от Вас въпроси • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
<p>Активен Facebook профил</p>	<p>На страницата във Facebook «Мисия образование - Монтана» ще откриете интересна информация за нашите активности</p>
<p>▶ Предимства на обслужването</p>	
<p>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
<p>Бързо обслужване</p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи
<p>Ще ви обслужим само на едно гише</p>	<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
<p>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</p>	<p>Когато заявените от Вас документи са готови, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати за връзка – електронна поща, телефон</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 експерт по казуса
- при необходимост се обърнете към Началника на РУО – Монтана

➤ Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- на адрес: гр. Монтана, пл. „Жеравица“ № 1, Регионално управление на образованието – Монтана
- по e-mail: ruo-montana@ruo.mon.bg
- 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 - тел.: 0886861467
- Началник на РУО – Монтана – Трайка Трайкова тел. 0879220300

➤ 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!

