



# РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - ГАБРОВО



## 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:

| Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират  |  |
|--|--|
| <b>▶ Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)</b>   |  |
| Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Габрово, ул. „Брянска“ № 30, ет.7 | Спирка „Професионална техническа гимназия“ – автобусни линии :10,15,2,21,6,7<br>Спирка „Дом на Хумора и сатирата“ – автобусни линии: 10,24,6,7   |
| Паркиране  | Имате възможност да паркирате Вашето МПС на безплатен паркинг до и около сграда НТС  |
| Удобно работно време   | Може да ни посетите 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"><li>• работното време</li><li>• стая за заявяване и получаване на документи</li><li>• информация за услугите</li></ul>   |
| За клиенти със специфични потребности:   | <ul style="list-style-type: none"><li>• На партерния етаж на сградата има обособено помещение за обслужване на граждани със специфични потребности / лица, които не могат да се придвижат с асансьор/осигурен е адаптиран достъп до ЦАО за хора с увреждания</li><li>• Служителите ни ще Ви насочаткъм стаята, където ще бъдете обслужени</li><li>• Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li></ul> |
| В ЦАО на Ваше разположение са:   | <ul style="list-style-type: none"><li>• столове, маси и пособия за попълване на документи</li><li>• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна</li><li>• безплатен интернет</li></ul>   |
| <b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>                            |  |
| Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li><li>• с висок професионализъм</li><li>• при спазване на конфиденциалност на данните Ви</li></ul>   |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Информация за услугите ни ще намерите:</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“</li> <li>• в Интегрираната информационна система на държавната администрация – регистър на услугите</li> <li>• на място в ЦАО:<br/>на обособено табло<br/>от служителя в ЦАО</li> </ul>                    |
| <p><b>Начин за заявяване и получаване на услугите</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• на място</li> <li>• чрез лицензиран пощенски оператор</li> <li>• възможност за електронно заявяване и получаване на някои услуги</li> <li>• чрез Системата за сигурно електронно връчване (<a href="https://edelivery.egov.bg/">https://edelivery.egov.bg/</a>)</li> </ul> |
| <p><b>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ще намерите електронни брошури и формуляри, разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси</li> <li>• можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора</li> </ul>  |
| <p><b>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>• за писмени запитвания (включително по електронен път) - до 5 работни дни</li> </ul>   |
| <p><b>Бързо обслужване</b></p>   | <p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ще приемем Вашите документи</li> <li>• ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul>  |
| <p><b>Ще ви обслужим само на едно гише</b></p>   | <p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга да посещавате повече от едно гише.<br/>Информираме Ви, че ще можете да заплатите дължимата сума за услугата на ПОС терминал в ЦАО</p>  |
| <p><b>Проверете статуса на Вашата услуга</b></p>   | <p>Можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• по телефон</li> <li>• чрез запитване по електронна поща</li> </ul>   |
| <p><b>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</b></p>   | <p>Когато заявените от Вас документи са готови, ще Ви уведомим на посочените от Вас координати - електронна поща, телефон, адрес</p>  |
| <p><b>Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:</b></p> |   |
| <p><b>На място в ЦАО</b></p>   |   |
| <p><b>Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага в рамките на престоя Ви в ЦАО</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• обърнете се към служителите ни в ЦАО</li> <li>• поискайте да Ви насочат или да Ви свържат със служител, който има експертни познания в съответната област</li> <li>• при необходимост се обърнете към началника на отдел „АПФСИО“</li> </ul>                               |

## Пишете ни

**Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:  
по пощата на адрес гр. Габрово, ул. „Брянска“ № 30, п.к. 5300  
на място в ЦАО  
на електронна поща: [ruo@ruo-gabrovo.org](mailto:ruo@ruo-gabrovo.org);  
чрез съответната рубрика чрез Интернет страницата:  
[www.ruo-gabrovo.org](http://www.ruo-gabrovo.org)  
в обозначената кутия до ЦАО

## Обадете ни се

**Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с:  
• ЦАО: 066/806853  
• Началник на отдел „АПФСНО“: 066/804537

## Важно е да знаете

**Не подлежат на разглеждане:**

- анонимни сигнали
- сигнали, съдържащи единствено нецензурни изрази, обидни квалификации и изказвания
- сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години
- сигнали, изхождащи от един и същ подател, подадени повторно по въпрос, по който е налице постановено решение, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства

## 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**



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА**

**РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ГАБРОВО**

Габрово, ☒5300, ул. “Брянска” № 30, тел./ факс 066/ 80 68 53; e-mail:rio\_gabrovo@yahoo.com

**ЗАПОВЕД**

**№ РД – 06 - 134**

**Габрово, 15.05.2020г.**

На основание чл. 254, ал.2 от Закона за предучилищното и училищно образование, чл.3, ал.3 от Правилника за устройството и дейността на регионалните управление на образованието и Решение № 246/10.04.2020 г. на МС за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите

**УТВЪРЖДАВАМ:**

Харта на клиента, съобразена с ръководството за разработка и Методология на РУО - Габрово за измерване на удовлетвореността на клиента с приложения

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на Юлия Влаева – началник отдел АПФСИО в РУО Габрово.

Копие от заповедта да се сведе до знанието на служителите на Регионално управление на образованието – Габрово.

**ГЕОРГИ МАРИНОВ**

**X**

Георги Маринов  
Началник на РУО Габрово  
Signed by: Georgi Aleksandrov Marinov

