



РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - БУРГАС

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. Бургас, ул. Гладстон № 150
Паркиране	Безплатно паркиране в близост до ЦАО
Удобно работно време	Всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
За клиенти със специфични потребности:	• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО, с изградена рампа • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	• столове, маси и пособия за попълване на документи • възможност за ползване на тоалетна • безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	• любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и 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
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
► Предимства на обслужването	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 7 работни дни
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
Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга

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:
- гр. Бургас, ул. Гладстон № 150
 - rio_burgas@mon.bg
 - в обозначената кутия в ЦАО

► Обадете ни се

Ще Ви изслушахме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с ЦАО:

- Нели Желязкова – технически сътрудник – тел. 056/ 87 49 61;
- Маргарита Митева – специалист-деловодител – тел. 056/ 87 49 82;
- Стелиана Сашева – началник на отдел АПФСИО – тел. 056/ 87 49 67.

► Информация за Вашата удовлетвореност

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!