



РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - КЮСТЕНДИЛ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване в Регионално управление на образованието – Кюстендил



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 – РУО – Кюстендил: гр. Кюстендил, ул. „Демокрация“ № 55	В близост до ЦАО се намират автобусни спирки за междуградски транспорт и таксиметров превоз.
✓ Паркиране	В близост до ЦАО са налични безплатни и платени паркинги и места с режим „синя зона“
✓ Удобно работно време	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">• работното време• център за административно обслужване (ЦАО) – ет. 6, стая № 11• информация за услугите
✓ За клиенти със специфични потребности:	Осигурен е адаптиран достъп до ЦАО на хора с увреждания. Обслужването им се извършва на входа на сградата, в която е позиционирана институцията. Телефони за връзка с ЦАО: 078 55 00 76. Лица за контакт: Румяна Донева – главен специалист в РУО – Кюстендил, тел. 0879 99 29 16 ; Павела Атанасова – старши експерт по анализ на информацията в РУО – Кюстендил: 0879 99 29 11. • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в сградата на ЦАО
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи• питейна вода и възможност за ползване на тоалетна• безплатен интернет
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• любезно, с лично отношение, уважение и търпение• при спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите ни и образци на заявления ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни https://rio-kyustendil.bg в секция „Административно обслужване“• на място в ЦАО:<ul style="list-style-type: none">✓ на информационното табло✓ 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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> • за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 7 работни дни • когато е необходимо проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни
✓ Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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: <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно ✓ да посещавате два пъти едно и също гише Обслужването се осъществява в стая № 11

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете 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 служителят ни в ЦАО
- поискайте от служителят в ЦАО да Ви насочи и да Ви свърже с експерта по казуса
- при необходимост се обърнете към началника на отдел АПФСИО или началника на РУО-Кюстендил

▶ Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения, жалби или протести ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- на място в ЦАО – гр. Кюстендил, ул.“Демокрация“ № 55, ет.6, стая 11.
- По електронна поща на e-mail: io_mon_kst@rio-kyustendil.bg
- в обозначената кутия за мнения, предложения и сигнали в ЦАО

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

За връзка с:

- ЦАО: 078 550 076; 0879 99 29 16 Румяна Донева – главен специалист в отдел АПФСИО
- Павела Атанасова – старши експерт по анализ на информацията в отдел АПФСИО на : 0879992913

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 комуникация с нас!

Настоящата Харта на клиента е утвърдена със Заповед № РД06-...../.....11.2024 г. на началника на РУО – Кюстендил.