



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на образованието и науката
Регионално управление на образованието – Варна



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 на Регионално управление на образованието - Варна

Местоположение	Централно местоположение на комуникативно място – гр. Варна, ул. „Цар Симеон I“, № 32, ет. 3 и ет. 5
Достъп с удобен обществен транспорт	➤ Спирка „Ж.п. гара“ на автобусни линии № № 1, 7, 10, 13, 17, 18, 18А, 20, 22, 23, 27, 28, 29, 31, 31А, 36, 37, 39, 40, 41, 46, 55, 60 и тролейбусни спирки № 82 и 83 ➤ Централна ж.п. гара – влакове от област Варна и страната
Възможност за паркиране	➤ Платен паркинг до ж.п. гара ➤ Места в режим „синя зона“
Работно време с непрекъсваем режим	➤ От 09,00 ч. до 17,30 ч. <i>/по график по време на обедната почивка/</i>
Бързо и лесно ориентиране чрез:	➤ Указателни табели за местоположението на Центъра за административно обслужване ➤ На сайта на РУО-Варна
За потребители със специфични потребности	➤ Осигурен адаптиран достъп до Центъра за административно обслужване ➤ Служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в Центъра за административно обслужване – тел. 0884 404 371 и тел. 0884 404 360
В Центъра за административно обслужване са осигурени	➤ Места за сядане, обособени зони за консултации, пособия за попълване на документи. ➤ Санитарен възел ➤ Питейна вода ➤ Възможност за предоставяна информация и обслужване на руски език и английски език ➤ Безплатен достъп до интернет ➤ Място за колички

✓ **Добра информираност, бърза и лесна комуникация**

Информация за услугите ни ще намерите/получите	➤ На интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“, и на място в Центъра за административно обслужване ➤ На електронно информационно табло ➤ На хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите ➤ На телефони – 052 687 483; 052 687 485; 052 687 487; 052 687 481.
В Рубрика „Най-често задавани въпроси и отговори“ на нашата интернет страница	➤ Ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	➤ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение ➤ При спазване на конфиденциалност
Съдействие на място в Центъра за административно обслужване ще получите от нашите служители	➤ Ще отговорят на въпросите Ви, свързани с услугите ➤ Ще Ви окажат помощ при попълванена документи ➤ Ще Ви информират на статуса на Вашата преписка ➤ Ще Ви информират за предсрочно изпълнение на услугата

✓ **Предимства на обслужването**

Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	➤ За устни запитвания на място или по телефона – в рамките до 20 минути
Бързо обслужване	➤ В рамките до 20 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи
Ще Ви обслужим само на едно гише	➤ За подаване на документи в Центъра за административно обслужване ще посетите само едно гише ➤ Може да заплатите дължимата сума на място на ПОС терминално устройство

Обратната връзка е важна за нас. Можете да ни помогнете да подобрим административното обслужване, като подадете предложение, сигнал или жалба:

✓ **На място в Центъра за административно обслужване**

Стараем се да решим въпроса и да отстаним проблема веднага – в	➤ Служителите от Центъра за административно обслужване ще съдействат за разрешаване на възникнал проблем в рамките на престоя в Центъра
---	---

рамките на престоя Ви в Центъра административно обслужване	➤ При обективна необходимост ще Ви осигурим: • Консултация със служител от Центъра за административно обслужване • Консултация с компетентен експерт от управлението
---	--

✓ Пишете ни

Вашите предложения, сигнали или жалби може да подадете/изпратите	➤ На адрес: 9000, гр. Варна, ул. „Цар Симеон I”, № 32, ет. 3 ➤ На електронен адрес: ruo@ruo-varna.bg; rio_varna@mon.bg; сигнали за корупция ➤ В обозначената пощенска кутия на адрес: гр. Варна, ул. „Цар Симеон I”, № 32, ет. 3 – предверието, преди входа в управлението
--	---

✓ Обадете ни се

Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на подадените от Вас документи	На телефони – 052 687 483; 052 687 485; 052 687 487; 052 687 481
---	---

✓ Информация за Вашата удовлетвореност

Всяка година, до 1 април, в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикувани	Получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка. Резлтатите от измерването на удовлетвореността Ви.
--	--

**Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при
комуникацията с нас!**

Настоящата харта на клиента е утвърдена със заповед № РД 06-547/27.05.2022 г. на началника на РУО-Варна