ОБЩИНА ЧЕЛОПЕЧ

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване съгласно разпоредбите на Наредбата за административното обслужване.

ПРИЛАГАНИТЕ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ВИ ГАРАНТИРАТ:

ЛЕСЕН ДОСТЪП И УДОБСТВА В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (ЦАО)

➢ *Лесен достъп до ЦАО*	Пл. „Освобождение“ 1, етаж 1
➢ *Паркиране*	✓ Безплатен паркинг до Центъра за административно обслужване – на 50 м от сградата ✓ Паркинг стойка за велосипеди
➢ *Удобно работно време*	От 08:00 до 16:30 часа
➢ *Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за*	✓ Работно време ✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи ✓ Информацията за услугите ✓ Гишето ни за клиенти със специфични потребности
➢ *За клиенти със специфични потребности*	✓ Центъра за административно обслужване е на 1-вия етаж в сградата на Община Челопеч ✓ Място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.
➢ *В ЦАО на Ваше разположение са*	Столове, маси и пособия за попълване на документи, кът с мека мебел, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, безплатен интернет, компютър, възможност за сканиране, копиране и принтиране, телевизор

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“ ✓ На място в Центъра за административно обслужване ✓ На информационното табло ✓ На Единния портал за заявяване и получаване на електронни услуги с КЕП на ДАЕУ ✓ По телефон: 0800 20 003
➢ *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
➢ *В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница*	✓ Ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси ✓ Можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
➢ *Активен Facebook профил*	✓ На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности, както и архивни документи; пишете ни в Messanger.

ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО

➢ *Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер*	✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента ✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 минути ✓ За писмени запитвания - в рамките на следващия работен ден
➢ *Бързо обслужване*	В рамките на 15 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи • ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата

➢ *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
➢ *Ще Ви предоставим услугата веднага, когато*	Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции • естеството на услугата го позволява
➢ *Проверете статуса на Вашата услуга онлайн*	✓ На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга, чрез приложението „Деловодна справка“
➢ *Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата*	Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща

МОЛЯ, ИНФОРМИРАЙТЕ НИ ПРИ ПРОБЛЕМИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, КАТО МОЖЕТЕ ДА ПОДАДЕТЕ И СИГНАЛ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИЛИ ЖАЛБА:

НА МЯСТО В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

➢ *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 свържат с експерта по казуса ✓ При необходимост, обърнете се към секретаря на общината

ПИШЕТЕ НИ

➢ *Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*	✓ Пощенски адрес: 2087 с. Челопеч, пл. „Освобождение“ №1 ✓ Електронен адрес: Obshtina.Chelopech@chelopech.egov.bg ✓ в обозначената кутия на сградата на общината

ОБАДЕТЕ НИ СЕ

➢ *Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате*	✓ **Телефон: 0800 20 003**

ПРИЕМЕН ДЕН НА КМЕТА НА ОБЩИНАТА

- *Всеки вторник* ***09:00*** *до* ***12:00*** *часа*

✓ **Запишете си час при Дежурни ОбА или на телефон: 0800 20 003**

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

- *Всяка година, до 1 март в секция „Общинска администрация“ ще намерите публикувани*

Анализи 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!

