



ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА



ХАРТА НА КЛИЕНТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

**С ТАЗИ ХАРТА 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)**

➤ <i>Лесен достъп до ЦАО: гр. Бяла Слатина, ул. „Климент Охридски“ № 68</i>	Центърът се намира в сградата на община Бяла Слатина, на около 750 м. от автогарата на града
➤ <i>Възможност за паркиране</i>	Може да паркирате в непосредствена близост до Центъра за административно обслужване на безплатен общински паркинг, находящ се на ул. „Христо Ботев“
➤ <i>Работно време с непрекъсваем режим</i>	от 8.30 до 17.30 часа всеки делничен ден
➤ <i>Указателни табели за бързо и лесно ориентиране за:</i>	✓ работно време ✓ гишетата за заявяване и получаване на документи
➤ <i>За клиенти със специфични потребности</i>	✓ Центърът за административно обслужване е разположен на партерния етаж в сградата на Община Бяла Слатина ✓ осигурен е адаптиран достъп, както и място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др. ✓ служителите ни ще Ви окажат съдействие по време на престоя Ви в Центъра
➤ <i>В ЦАО на Ваше разположение са:</i>	Столове, плот и пособия за попълване на документи

➤ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i>	✓ любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност
➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите:</i>	✓ на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“ и „е-услуги“, където може да заявите желаната от Вас услуга електронно ✓ на място в Центъра за административно обслужване на хартиен носител: на гише № 3, № 4, № 5 и № 6, където информацията и образците са групирани по видове услуги с лесни и опростени образци. ✓ на телефони: 0915882104, 0915882105, 0915882103, 0915882106
➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</i>	✓ нашите служители в Центъра за административно обслужване и нашите експерти, които: • ще отговорят на въпросите Ви свързани с услугите • ще Ви окажат помощ при попълване на документи • ще Ви информират за статуса на Вашата преписка
➤ <i>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница https://www.byala-slatina.bg/</i>	✓ ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси
➤ <i>Активен Facebook профил https://www.facebook.com/obshtina.bslatina</i>	✓ на страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности, както и архивни документи

ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО

➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i>	✓ за устни запитвания на място или по телефона - на момента ✓ ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути ✓ за писмени запитвания – до 5 работни дни
➤ <i>Бързо обслужване</i>	в рамките на 20 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи • ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
➤ <i>Ще ви обслужим на гише</i>	✓ за подаване на документи в Центъра за административно обслужване ще посетите едно гише за избраната от Вас услуга

➤ *Ще Ви предоставим услугата веднага, когато*

✓ може да заплатите дължимата сума на място на ПОС терминално устройство

✓ 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

➤ *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

ИНФОРМИРАЙТЕ НИ ПРИ ПРОБЛЕМИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, КАТО МОЖЕТЕ ДА ПОДАДЕТЕ СИГНАЛ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИЛИ ЖАЛБА: НА МЯСТО В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

➤ *Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО*

✓ Служителите от Центъра за административно обслужване ще съдействат за разрешаване на възникнал проблем в рамките на престоя Ви в Центъра

✓ При необходимост ще Ви осигурим:

- консултация със служител от Центъра за административно обслужване
- консултация с компетентен експерт от бекофиса

ПИШЕТЕ НИ

➤ *Вашиите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*

✓ Пощенски адрес: **3200 гр. Бяла Слатина, ул. „Климент Охридски“ № 68**

✓ Електронен адрес: bslatina@oabsl.bg
obst_bs@yahoo.com

✓ в обозначената кутия под информационното табло на партерния етаж в сградата на общинска администрация, находяща на ул. „Климент Охридски“ № 68

ОБАДЕТЕ НИ СЕ

➤ *Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на подадените от Вас документи и в какъв срок да очаквате резултат*

✓ Център за административно обслужване:
0915882103, 0915882104, 0915882105, 0915882106

ПРИЕМЕН ДЕН НА КМЕТА НА ОБЩИНАТА

➤ *Всяка сряда на месеца от 14.00 до 16.00 часа*

Запишете си час на гише № 1, „Деловодство и информация“ или на телефон: 0915882103; 0915882114

ИНФОРМАЦИЯ ЗА ВАШАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

➤ *Всяка година, до 1 март 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!