**ОБЩИНА БОЙЧИНОВЦИ**

**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) | |
| * Достъпност | * Гр. Бойчиновци, ул. „Гаврил Генов“ № 2 – в близост до жп. гара и автобусна спирка |
| * Паркиране | * безплатно паркиране в близост до ЦАО |
| * Удобно работно време | от понеделник до петък   * от 08.00 до 17.00 ч. без прекъсване |
| * Указателни табели за бързо и лесно ориентиране | * за работното време * за информация за услугите * за гишетата за заявяване и получаване на документи |
| * За клиенти със специфични потребности | * ЦАО е на 1-ви етаж в сградата на община Бойчиновци * достъпност до ЦАО, място за придвижване с инвалидна количка и др. |
| * В ЦАО на Ваше разположение са: | място и пособия за попълване на документи, възможност за ползване на питейна вода и тоалетна, безплатен интернет, възможност за сканиране, копиране и принтиране |
| Добра информираност, бърза и лесна комуникация | |
| * Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат | * любезно, с лично отношение, уважение и търпение * равнопоставеност при достъпа до услуги * ще получите информация на достъпен и разбираем език * при спазване на конфиденциалност |
| * Информация за услугите ни ще намерите | * на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“ * на място в ЦАО – на информационното табло * на хартиен носител по видове услуги с лесни и опростени образци * по телефон на стационарен телефон 09513/2236, в. 40 |
| * 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 * ще приемат Вашето устно заявление |
| * В секция „АО“ – „Най-често срещани въпроси и отговори“ на интернет страницата ни | * Ще намерите отговори на най-често срещаните въпроси |
| Предимства на обслужването | |
| * Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер | * за устни запитвания на място или по телефон – на момента * при необходимост от допълнителна проверка - в рамките на 20 минути * за писмени запитвания – до 3 работни дни |
| * Бързо обслужване | * в рамките на 20 минути:   - ще приемем Вашите документи  - ще Ви предоставим готови документи |
| * Ще Ви обслужим само на едно гише и една каса | * 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 разпоредби * естеството на услугата го позволява |
| * Ще Ви предоставим услугата по различни канали за достъп | * на гише * чрез лицензиран пощенски оператор * по електронен път |
| * Проверете статуса на Вашата услуга | * на стационарен телефон 09513/2236, в. 40 и посочете входящият номер |
| 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 свържат с експерт по казуса * при необходимост, обърнете се към секретаря на общината |
| * Вашите сигнали, предложения, въпроси или жалби ще получат обективен отговор | * пощенски адрес: 3430, гр. Бойчиновци, ул. „ Гаврил Генов“ № 2 * електронен адрес: [kmet@boychinovtsi.bg](mailto:kmet@boychinovtsi.bg) * в обозначената кутия в ЦАО |
| Обадете ни се | |
| * Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да я очаквате | * ЦАО:   - стационарен телефон 09513/22-36 в. 40   * секретар на община – стационарен телефон 09513/20-76 |
| Приемни дни | |
| * Достъп до всички структури и служители в общината * Кмет | * в рамките на работното време * всеки четвъртък от 10:00 до 12:00 часа, запишете си час на стационарен телефон 09513/2236, в. 40 |
| Информация за Вашата удовлетвореност | |
| * Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата 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!**

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед № 073/13.03.2025 г.