**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
* 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.