



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
✓ Административно обслужване в селата	■ Охрид, Пали лула, Ерден, Портитовци, Бели брег, Кобиляк, Мърчево, Владимирово, Мадан, Громишин, Лехчево, Бели брод
✓ Указателни табели за бързо и лесно ориентиране	■ за работното време ■ за информация за услугите ■ за гишетата за заявяване и получаване на документи
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	■ място и пособия за попълване на документи ■ възможност за ползване на питейна вода и тоалетна
◆ 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 достъп 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 ЦАО „Административни услуги“ ■ на място в ЦАО – в хартиени образци на заявления
✓ 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
◆ Предимства на обслужването	
✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	■ за устни запитвания на място или по телефон – 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

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
✓ Вашите сигнали, предложения, въпроси или жалби ще получат обективен отговор	■ 3430, гр. Бойчиновци, ул. „ Гаврил Генов“ №2 ■ munb@mail.orbitel.bg ■ в обозначената кутия в ЦАО

◊ Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да я очаквате	■ ЦАО: - тел. 09513/22-36 в.40 ■ секретар на община – тел. 09513/20-76
---	--

◊ Приемни дни

✓ Достъп до всички структури и служители в общината	■ в рамките на работното време
✓ Кмет	■ всеки четвъртък от 10.00 до 12.00 часа

◊ 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 №337/17.08.2020 г.