|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\rgavrailova\Desktop\gerb-pavlikeni-1 (1).jpg | **ОБЩИНА ПАВЛИКЕНИ**  **Харта на клиента** | https://www.suhindol.bg/wp-content/uploads/2019/10/egovbg.png |
| **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 с обществен транспорт до ЦАО: [адрес] | **Спирката на обществения транспорт се намира на 800 м. от сградата на Община ПАВЛИКЕНИ**  **ЦАО се намира на комуникативно място в центъра на гр.ПАВЛИКЕНИ**  **бул. „Руски” № 4** |
| * Паркиране | Паркинг в непосредствена близост до Центъра за административно обслужване |
| * Удобно работно време | **Всеки работен ден от 8:30 ч., до 17:30 ч.** |
| * Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за | * работното време * гише за заявяване и получаване на документи * информация за услугите |
| * За клиенти със специфични потребности | * ЦАО е на I етаж в сградата на Община Павликени * изградена е рампа чрез, която е осигурен достъп за хора с увреждания * нашите служители ще ви окажат необходимото експертно съдействие |
| * В ЦАО на Ваше разположение са | * столове, маси и пособия за попълване на документи * безплатен интернет * възможност за ползване на тоалетна |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 официалния сайт на Община Павликени   с адрес: http://www.pavlikeni.bg/   * На място в ЦАО – на хартиен носител, по видове услуги, с утвърдени образци на заявления |
| * Съдействие на място в ЦАО ще получите от | * От служителите в ЦАО и при необходимост от експерти в различни направления, които: * ще отговорят на въпросите ви по повод обслужването * ще ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 20 минути * За писмени запитвания – до 3 работни дни |
| * Бързо обслужване | 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 |
| * 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 | * В ЦАО можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга |
| * 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 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 експерта по казуса * при необходимост, обърнете се към секретаря на общината |

|  |
| --- |
| Пишете ни |

|  |  |
| --- | --- |
| * Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор | * Пощенски адрес:5200, гр.Павликени, бул.„Руски” № 4 * Електронен адрес: http://www.pavlikeni.bg/ * В ЦАО |

|  |
| --- |
| Обадете ни се |

|  |  |
| --- | --- |
| * Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате | * ЦАО   телефон за връзка: 0610/5 13 60, 5 13 61, 5 13 62, 5 13 63 и 5 13 64   * Отдел „Бюджет и местни приходи“   телефон за връзка: 0610/5 34 93, 5 20 82, 5 24 64 |

|  |
| --- |
| 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!**

**ИЗГОТВИЛ:**

**РУМЯНКА ГАВРАИЛОВА**

**СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА ПАВЛИКЕНИ**