



# ОБЩИНА ПАВЛИКЕНИ



## Харта на клиента

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	<b>Всеки работен ден от 8:30 ч. до 12:00 ч. и от 13:00 ч. до 17:30 ч.</b>
➤ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ работното време</li><li>✓ гише за заявяване и получаване на документи</li><li>✓ информация за услугите</li></ul>
➤ За клиенти със специфични потребности	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ ЦАО е на I етаж в сградата на Община Павликени</li><li>✓ изградена е рампа чрез, която е осигурен достъп за хора с увреждания</li><li>✓ нашите служители ще ви окажат необходимото експертно съдействие</li></ul>
➤ В ЦАО на Ваше разположение са	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ столове, маси и пособия за попълване на документи</li><li>✓ безплатен интернет</li><li>✓ възможност за ползване на тоалетна</li></ul>

### Добра информираност, бърза и лесна комуникация

➤ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност</li></ul>
➤ Информация за услугите ни ще намерите	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ На официалния сайт на Община Павликени с адрес: <a href="http://www.pavlikeni.bg/">http://www.pavlikeni.bg/</a></li><li>✓ На място в ЦАО – на хартиен носител, по видове услуги, с утвърдени образци на заявления</li></ul>
➤ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ От служителите в ЦАО и при необходимост от експерти в различни направления, които:<ul style="list-style-type: none"><li>• ще отговорят на въпросите ви по повод обслужването</li><li>• ще ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li></ul></li></ul>

### Предимства на обслужването

➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента</li><li>✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути</li><li>✓ За писмени запитвания – до 3 работни дни</li></ul>
➤ <i>Бързо обслужване</i>	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none"><li>• ще приемем вашите документи</li><li>• ще ви предоставим готовите документи</li><li>• ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата</li></ul>
➤ <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i>	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none"><li>• да посещавате повече от едно гише</li><li>• да посещавате два пъти едно и също гише</li></ul>
➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общо или служебно известни факти или законови презумпции</li><li>✓ естеството на услугата го позволява</li></ul>
➤ <i>Проверете статуса на Вашата услуга онлайн</i>	✓ В ЦАО можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга
➤ <i>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</i>	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

➤ <i>Стараме се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ обърнете се към служителите ни в ЦАО</li><li>✓ поискайте да Ви насочат и свържат с експерта по казуса</li><li>✓ при необходимост, обърнете се към секретаря на общината</li></ul>
--	---

### Пишете ни

➤ <i>Вашиите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Пощенски адрес: 5200, гр.Павликени, бул. „Руски” № 4</li><li>✓ Електронен адрес: <a href="http://www.pavlikeni.bg/">http://www.pavlikeni.bg/</a></li><li>✓ В ЦАО</li></ul>
--	--

### Обадете ни се

➤ <i>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ ЦАО</li></ul> <p><b>телефон за връзка: 0610/5 13 60, 5 13 61, 5 13 62, 5 13 63 и 5 13 64</b></p>
--	--

## 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!**