|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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**