



ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА

ЗАПОВЕД

№ 658/07.10.2020г.
гр. Бяла Слатина

На основание чл.44, ал.2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация, във връзка с чл. 21, ал.1 от Наредба за административното обслужване (Загл. изм. - ДВ, бр. 47 от 2008 г.)

УТВЪРЖДАВАМ

Харта на клиента на Община Бяла Слатина, в сила от 01.10.2020 г.
Хартата да се постави на видно място в Центъра за административно обслужване, находящ се на партерния етаж на общинска администрация.

Отменям Заповед № 695/27.12.2012 г. на кмета на Община Бяла Слатина
Неразделна част от настоящата заповед е Харта на клиента на Община Бяла Слатина.

Заповедта да се доведе до знанието на заместник - кметовете, директорите на дирекции, а чрез тях и до всички служители на общинска администрация, кметовете на кметства и главните специалисти в кметствата за сведение и изпълнение.

инж. ИВО ЦВЕТКОВ
Кмет на Община Бяла Слатина



Съгласувал:
Мargarита Семкова
Юриконсулт на Община Бяла Слатина

Изготвил:
Бисерка Бурдиняшка
Секретар на община Бяла Слатина



ХАРТА НА КЛИЕНТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

С ТАЗИ ХАРТА 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)

| | |
|---|---|
| ➤ <i>Лесен достъп до ЦАО: гр. Бяла Слатина, ул. „Климент Охридски“ № 68</i> | Центърът се намира в сградата на община Бяла Слатина, на около 750 м. от автогарата на града |
| ➤ <i>Възможност за паркиране</i> | Може да паркирате в непосредствена близост до Центъра за административно обслужване на безплатен общински паркинг, находящ се на ул. „Христо Ботев“ |
| ➤ <i>Работно време с непрекъсваем режим</i> | от 8.30 до 17.30 часа всеки делничен ден |
| ➤ <i>Указателни табели за бързо и лесно ориентиране за:</i> | <ul style="list-style-type: none">✓ работно време✓ гишетата за заявяване и получаване на документи |
| ➤ <i>За клиенти със специфични потребности</i> | <ul style="list-style-type: none">✓ Центърът за административно обслужване е разположен на партерния етаж в сградата на Община Бяла Слатина✓ осигурен е адаптиран достъп, както и място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.✓ служителите ни ще Ви окажат съдействие по време на престоя Ви в Центъра |
| ➤ <i>В ЦАО на Ваше разположение са:</i> | Столове, плот и пособия за попълване на документи |

| | |
|---|---|
| <p>➤ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i></p> | <p>✓ любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност</p> |
| <p>➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите:</i></p> | <p>✓ на интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“ и „е-услуги“, където може да заявите желаната от Вас услуга електронно</p> <p>✓ на място в Центъра за административно обслужване на хартиен носител: на гише № 3, № 5, № 6, където информацията и образците са групирани по видове услуги с лесни и опростени образци.</p> <p>✓ на телефони: 0915882104, 0915882105, 0915882103, 0915882106</p> |
| <p>➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от:</i></p> | <p>✓ нашите служители в Центъра за административно обслужване и нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще отговорят на въпросите Ви свързани с услугите • ще Ви окажат помощ при попълване на документи • ще Ви информират за статуса на Вашата преписка |
| <p>➤ <i>В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница https://www.bvala-slatina.com/</i></p> | <p>✓ ще намерите отговори на най-често задаваните въпроси</p> |
| <p>➤ <i>Активен Facebook профил https://www.facebook.com/obshtina.bslatina</i></p> | <p>✓ на страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности, както и архивни документи</p> |

ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО

| | |
|---|---|
| <p>➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i></p> | <p>✓ за устни запитвания на място или по телефона - на момента</p> <p>✓ ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути</p> <p>✓ за писмени запитвания – до 3 работни дни</p> |
| <p>➤ <i>Бързо обслужване</i></p> | <p>в рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи • ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата |
| <p>➤ <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i></p> | <p>✓ за подаване на документи в Центъра за административно обслужване ще посетите само едно гише</p> |

- *Ще Ви предоставим услугата веднага, когато*
- *Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата*

✓ може да заплатите дължимата сума на място на ПОС терминално устройство

✓ 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

когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща

ИНФОРМИРАЙТЕ НИ ПРИ ПРОБЛЕМИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, КАТО МОЖЕТЕ ДА ПОДАДЕТЕ СИГНАЛ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИЛИ ЖАЛБА: НА МЯСТО В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

- *Стараям се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО*
- ✓ Служителите от Центъра за административно обслужване ще съдействат за разрешаване на възникнал проблем в рамките на престоя Ви в Центъра
- ✓ При необходимост ще Ви осигурим:
 - консултация със служител от Центъра за административно обслужване
 - консултация с компетентен експерт от бекофиса

ПИШЕТЕ НИ

- *Вашиите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор*
- ✓ Пощенски адрес: **3200 гр. Бяла Слатина, ул. „Климент Охридски“ № 68**
- ✓ Електронен адрес: **bslatina@oabsl.com; obst_bs@yahoo.com**
- ✓ в обозначената кутия под информационното табло на партерния етаж в сградата на общинска администрация, находяща на ул. „Климент Охридски“ № 68

ОБАДЕТЕ НИ СЕ

- *Ще Ви изслушаме и информираме за статуса на подадените от Вас документи и в какъв срок да очаквате резултат*
- ✓ Център за административно обслужване: 0915882103, 0915882104, 0915882105, 0915882106

ПРИЕМЕН ДЕН НА КМЕТА НА ОБЩИНАТА

- *Всяка сряда на месеца от 14.00 до 16.00 часа*
- Запишете си час на гише № 1, „Деловодство и информация“ или на телефон: 0915882103

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!