



ОБЩИНА БОТЕВГРАД

ХАРТА НА КЛИЕНТА



Чрез Хартата се определят стандартите за качество на административното обслужване.

Начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите.

Правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

Начините, по които Вие, потребителите на административни услуги можете да изразите своята неудовлетвореност от предоставяните Ви административни услуги.

Възможностите за Вашето активно участие чрез мнения, препоръки и предложения за усъвършенстване на административното обслужване.

Вашето съдействие, посредством каналите за обратна връзка, ще ни помогне да подобрим качеството на административното обслужване.



Лесен достъп и осигуряване на подходящи условия в Центъра за административно обслужване

- ✓ **Удобен и лесен достъп, включително за клиенти със специфични потребности**
 - Улеснили сме достъпа до услуги за Вас, клиенти в неравностойно положение, като Центъра за административно обслужване на адрес: Ботевград, пл. „Освобождение“ №13 е достъпен за хора с инвалидни колички чрез специално изградена рампа за инвалиди
- ✓ **Паркиране**
 - безплатен паркинг близо до ЦАО и места с режим „синя зона“
- ✓ **Непрекъснато работно време**
 - от 08.30 до 17.30 часа непрекъснато работно време – различен ред на ползване на почивките в ЦАО
- ✓ **В ЦАО гражданите разполагат със**
 - столове, маси и пособия за попълване на документи
 - питейна вода и възможност за ползване на тоалетна
 - безплатен интернет
- ✓ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за**
 - местонахождението на ЦАО
 - местата (гишетата) за заявяване и получаване на документи
 - информация за предоставяните услуги



Информираност на потребителите, отзивчива и професионална комуникация

- ✓ **Нашите служители ще Ви предоставят и ще Ви обслужат**
 - професионално и коректно
 - ясна, точна, систематизирана и пълна информация
 - при спазване на конфиденциалност

- ✓ **Информация за услугите ни ще намерите**
 - на интернет страницата на Община Ботевград, секция „Административно обслужване“
 - на място в центъра за административно обслужване /ЦАО/
 - на хартиен носител – по видове услуги, с лесни и опростени образци

- ✓ **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 съдействие при попълване на образците на документи

- ✓ **В онлайн платформите „Гражданите“ и „Диалози за Ботевград“**
 - можете да задавате въпроси: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
 - можете да подадете сигнали или предложения и ще Ви бъде отговорено



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 мин.
 - за писмени запитвания, постъпили по пощата или по електронна поща – до 5 работни дни

- ✓ **Бързо обслужване**
 - в рамките на 20 минути:
 - ✓ ще приемем Вашите документи
 - ✓ ще Ви предоставим готовите документи

- ✓ **Ще Ви обслужим само на едно гише**
 - в ЦАО обслужването се извършва на принципа „Едно гише“

- ✓ **Ще Ви предоставим услугата веднага, когато**
 - заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи
 - естеството на услугата го позволява

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**
 - обърнете се към служителите ни в ЦАО
 - поискайте да Ви посочат и свържат с експерта по казуса
 - при необходимост обърнете се към директора на дирекция “АИОиУС”

Пишете ни

- ✓ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**
 - 2140, гр. Ботевград, пл. “Освобождение“ №13
obshtina@botevgrad.org
 - онлайн формата за сигнали на интернет страницата ни
 - в обозначената кутия за анкети в ЦАО

Обадете ни се

- ✓ **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**
 - ЦАО: 0723/69-115; 0723/66630
 - директор на дирекция „АИОиУС“: 0723/69-114; 0723/66620
 - горещ телефон за сигнали 080020007

Приемни дни

- ✓ **Достъп до всички структури и служители в общината**
 - график на приемните дни е публикуван на интернет страницата на общината
- ✓ **Кмет и заместник-кметове**
 - запишете се при изпълнител-портиер – партер на община Ботевград

Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ **Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван**
 - Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:
 - ✓ получена 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!