



ОБЩИНА БРУСАРЦИ

Харта на клиента/потребителя

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)

➤ <i>Лесен достъп до ЦАО: гр.Брусарци, ул. "Георги Димитров" №85</i>	Намира се в центъра на града, на първия етаж в сградата на общинската администрация
➤ <i>Паркиране</i>	Безплатен паркинг до сградата на общинската администрация в близост до ЦАО
➤ <i>Удобно работно време</i>	От 08:00 до 17:00 часа
➤ <i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за</i>	✓ Работно време ✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи ✓ Информацията за услугите
➤ <i>За клиенти със специфични потребности</i>	ЦАО е на първия етаж в сградата на общинската администрация
➤ <i>В ЦАО на Ваше разположение са</i>	Столове, маси и пособия за попълване на документи, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, безплатен интернет и компютър.

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

➤ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i>	Любезно, с лично отношение, уважение и търпение, при спазване на конфиденциалност
➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите</i>	✓ На интернет страницата ни, в секция „Административно обслужване“ ✓ На място в ЦАО: на информационното табло ✓ По телефон 09783/2311

➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</i>	✓ Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
➤ <i>Във форма „Мнения и препоръки“ на нашата интернет страница</i>	✓ Можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора

Предимства на обслужването

➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i>	✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента ✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 15 минути ✓ За писмени запитвания - в рамките на следващия работен ден
➤ <i>Бързо обслужване</i>	В рамките на 15 минути: • ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи • ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
➤ <i>Ще ви обслужим само на едно гише</i>	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: • да посещавате повече от едно гише • да посещавате два пъти едно и също гише
➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i>	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
➤ <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

- *Стараям 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: гр.Брусарци, ул.“Г.Димитров“85
- ✓ Електронен адрес: brusartsi_adm@abv.bg
- ✓ в обозначената кутия в ЦАО

Обадете ни се

- *Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате*
- ✓ ЦАО: 09783/2311
- ✓ Секретар на община 09783/2211, вътрешен 104
- ✓ Горещ телефон за сигнали 09783/2311

Приемен ден на Кмета на Общината

- *Всеки четвъртък от 8:00 до 12:часа*
- Запишете си час на телефон 09783/2211

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!