



ОБЩИНА БАНИТЕ

Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на 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: с.Баните ул. „Стефан Стамболов“ № 3 автогара с.Баните
- ✓ Паркиране паркинг в близост до ЦАО
- ✓ Удобно работно време от 08:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 17:00 часа
удължено работно време: при необходимост
- ✓ Обособени места за частични услуги Местни данъци и такси всички кметства и кметски наместничества
- ✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за гишетата за заявяване и получаване на документи и информацията за услугите
- ✓ За клиенти със специфични потребности ЦАО е на партерния етаж с осигурен адаптиран достъп и място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др. обслужване на услуга „Домашна визита“
- ✓ В ЦАО на Ваше разположение са столове, маси и пособия за попълване на документи питейна вода и възможност за ползване на тоалетна безплатен интернет

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 интернет страницата ни, в секция „Информация за услуги в ОБА“ на място в 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 помощ при попълване на документи за обслужването
- ✓ В „Информация“ на нашата интернет страница ще намерите отговори на често задавани въпроси можете да зададете въпрос: ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора можете да подадете сигнал или предложение 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 телефона - 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
- ✓ 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

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 4940, с. Баните, ул. „Стефан Стамболов“ № 3 banite@banite.egov.bg; обозначена кутия на главния вход (вътрешно фоайе) обозначената кутия западния вход на ОБА Баните, обозначената кутия в ЦАО



Обадете ни се

- ✓ Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате ЦАО: 03025/ 22 20 вътр.125
Гише „ГРАО“: 03025/ 22 20 вътр.106
Гише „МДТ“: 03025/ 22 20 вътр. 117
секретар на община: 03025/ 22 20 вътр.110
горещ телефон за сигнали 03025/ 22 20



Приемни дни

- ✓ Достъп до всички структури и служители в общината всеки работен ден
- ✓ Кмет и заместници запишете час и ден на тел.03025/ 22 20



Информация за Вашата удовлетвореност

- ✓ Всяка година, до 1 март в секция „Информация“ 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!