

ОБЩИНА ЧЕРВЕН БРЯГ



Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване



Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
• Лесен достъп до ЦАО:	Централно местоположение на комуникативно място: гр. Червен бряг, ул. "Антим" I № 1
• Паркиране	Безплатен паркинг в близост до ЦАО, 1 брой място за паркиране за хора с увреждания
• Удобно работно време	от 08:00 до 17:30 часа, без прекъсване
• Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи • информация за услугите • указателни табели на български език
• За клиенти със специфични потребности:	• ЦАО е на партерен етаж в Община Червен бряг, с осигурен адаптиран достъп за хора с увреждания, детски колички и др. • Обслужване на всяко гише в ЦАО с приоритет и внимание
• 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 • законосъобразно обработване на лични данни при спазване на конфиденциалност • при спазване на всички принципи и задължителни стандарти за качество на административното обслужване
• Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“ - https://www.chervenbryag.bg/bg/uslugi-na-obshchina-cherven-bryag, където можете да заявите Вашата услуга и електронно • на място в ЦАО • електронно чрез информационен киоск • на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите:
• 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 секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	• ще намерите информация, която да подпомага потребителите за процеса на обслужване • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора: https://www.chervenbryag.bg/bg/poday-signal-ili-predlozhenie
✓ Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности: https://www.facebook.com/chervenbryag
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 7 работни дни
• Бързо обслужване	В рамките на 20 минути:

ОБЩИНА ЧЕРВЕН БРЯГ



Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване



	• ще приемем Вашите документи • ще Ви предоставим готовите документи • при необходимост ще извършим 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
• Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	• На тел. 0659/941-54 ще получите информация за Вашето писмо или заявената от Вас услуга в ЦАО • Ще Ви уведоим за готовия резултат за услугата на посочените от Вас координати-телефон, електронна поща или чрез системата за сигурно електронно връчване

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 Ви
- при необходимост, обърнете се към началник отдел „Административно и информационно обслужване”

➤ Пишете ни

- Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
- Може да ги подадете:
 - 5980, гр. Червен бряг, ул. “Антим” I № 1
 - municipality@chervenbryag.bg; cuig@chervenbryag.bg
 - онлайн формата за контакт на официалната интернет страница на общината : <https://www.chervenbryag.bg/bg/poday-signal-ili-predlozhenie>
 - в обозначената кутия в ЦАО

➤ Обадете ни се

- Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате
- За връзка с:
 - ЦАО: 0659/941-54
 - На телефонен номер: 0659/927-08, може да Ви свържат със съответния служител по Вашето запитване, сигнал или предложение

➤ Информация за Вашата удовлетвореност

- Всяка година до 1 април в секция „Администрация“ на официалната ни интернет страница 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!

ОБЩИНА ЧЕРВЕН БРЯГ



Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване



Настоящата Харта е отворена за изменения и допълнения, съобразени с нормативните промени, потребностите и изискванията на потребителите и е одобрена от Атанас Атанасов – кмет на Община Червен бряг със Заповед № РД-09-677/ 01.11.2024 г.