

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 и 2 броя места за паркиране за хора с увреждания
• Удобно работно време	от 08:30 до 17:00 часа, без прекъсване
• Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none">• работното време• гишетата за заявяване и получаване на документи• информация за услугите• указателни табели на български език
• За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• 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:	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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:	<ul style="list-style-type: none">• 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: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
• Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<ul style="list-style-type: none">• нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:<ul style="list-style-type: none">✓ 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути• за писмени запитвания – до 7 работни дни

ОБЩИНА ЧЕРВЕН БРЯГ



Харта на клиента

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



<ul style="list-style-type: none">• Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none">• ще приемем Вашите документи• ще Ви предоставим готовите документи• при необходимост ще извършим консултация с експерт по услугата
<ul style="list-style-type: none">• Ще ви обслужим само на едно гише	В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга: <ul style="list-style-type: none">• да посещавате повече от едно гише• да посещавате два пъти едно и също гише
<ul style="list-style-type: none">• Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	<ul style="list-style-type: none">• На тел. 0659/941-54 ще получите информация за Вашето писмо или заявената от Вас услуга в ЦАО• Ще Ви уведомим 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 директора на дирекция „Административно, правно 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
- 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 уведомим 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 д-р Цветан Костадинов – кмет на Община Червен бряг със Заповед № РД-09-72/16.02.2022 г.