



ОБЩИНА ПРАВЕЦ

Харта на клиента

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



Уважаеми граждани,
спазвайки всички изисквания за предоставяне на качествено административно обслужване чрез „Хартата на клиента“, Ви уведомяваме, че Общинска администрация - Правец ще продължава да работи за още по-добро обслужване. Информираме Ви какво очакваме от Вас и какво може да предприемете Вие. Тази Харта своевременно ще бъде актуализирана, допълвана и коригирана, за да отговаря на непрекъснато променящите се Ваши потребности и изисквания.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

▶ Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
✓ Паркиране	Безплатен паркинг в близост до ЦАО, в това число и места за паркиране, предназначени за хора с увреждания;
✓ Удобно работно време	от 8:00 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• достъп на хора с увреждания
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• ЦАО се намира на първия етаж с осигурен адаптиран достъп до сградата на Общинска администрация – Правец посредством изградена рампа за хора с увреждания, детски колички и др.;• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи• диспенсър за вода• 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• при спазване на конфиденциалност

Настоящата харта е утвърдена със заповед на кмета на община Правец № 3-149/30.03.2022год.

✓ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> • на интернет страницата ни в секция „Административни услуги в Община Правец“, където можете да заявите Вашата услуга • на място в ЦАО: <ul style="list-style-type: none"> ✓ на електронно-информационно табло (киоск); ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услуги;
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще отговорят на въпросите Ви за административните услуги на Община Правец ✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи
✓ Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности
➤ 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 3 работни дни
✓ Бързо обслужване	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ще приемем Вашите документи ✓ ще Ви предоставим готовите документи
✓ Ще ви обслужим само на едно гише	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ да посещавате повече от едно гише ✓ да посещавате два пъти едно и също гише

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 да Ви свържат с експерта по казуса;
 - при необходимост се обърнете към директора на

Настоящата харта е утвърдена със заповед на кмета на община Правец № 3-149/30.03.2022год.

съответната дирекция или Секретаря на общината;

Пишете ни

✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- Град Правец, п. к. 2161, пл. „Тодор Живков“ № 6
- obshtina@pravets.bg

Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведомим какво и в какъв срок да очаквате

За връзка с:

- ЦАО: 07133 / 48 72

Приемни дни

✓ Достъп до всички структури и служители в администрацията

- запишете час за приемен ден:

✓ Кмет / последния четвъртък на месеца, като за часът на срещата, записаните лица ще бъдат уведомени предварително на оставения от тях телефон за контакт/.

- ✓ в ЦАО или на телефон 07133/2288.

✓ Главен архитект / бъде всеки четвъртък от 15:00 ч. до 17:00 ч., след предварително записване. В рамките на един приемен ден могат да бъдат записани максимум 8 души. Останалите ще бъдат записани за следващия приемен ден/.

- ✓ в ЦАО или на телефон 07133/4883.

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година Община Правец изследва Вашата удовлетвореност

✓ Чрез получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка

✓ Чрез резултатите от измерването на удовлетвореността Ви

✓ Чрез предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!