



УТВЪРЖДАВАМ: /П/
ИВАН КАДЕВ
КМЕТ НА ОБЩИНА БАНСКО

Дата: 01.04.2022г.

ХАРТА НА КЛИЕНТА



2022г.



Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

<p>▲ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО</p>	<ul style="list-style-type: none">• Центърът за административно обслужване и служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е организиран на партерния етаж на сградата на Общинска администрация – Банско на адрес: пл. „Никола Вапцаров“ № 1, намиращ се на комуникативно място, в центъра на населеното място.• Администрациите на кметовете на кметства и кметските наместници в населените места към Община Банско се разполагат в сгради, намиращи се на комуникативно място в населените места. <p>За достъп до Центъра за административно обслужване не е необходимо използването на градски транспорт.</p>
<p>▲ Паркиране</p>	<p>В непосредствена близост до ЦАО са осигурени места за:</p> <ul style="list-style-type: none">• платен паркинг в близост за паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания;• паркиране на велосипеди - пред сградата.
<p>▲ Удобно работно време</p>	<p>Работно време на ЦАО от 7:30 до 18.00 без прекъсване от понеделник до петък;</p>
<p>▲ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</p>	<ul style="list-style-type: none">• указателните табели на партерния етаж Ви ориентират за гишетата за обслужване.• в ЦАО функционират четири гишета, на които може да бъдете обслужени;• информация за услугите можете да получите и чрез интерактивен терминал на входа на администрацията, чрез Информация за услугите в Административният регистър, чрез сайта на общината www.bansko.bg, по телефона.
<p>▲ За клиенти със специфични потребности:</p>	<ul style="list-style-type: none">• центърът за административно обслужване се намира на партерния етаж на Общинска администрация – Банско;• подсигурена е рампа на входа на администрацията – за придвижване до ЦАО с инвалидни колички, детски колички и др.
<p>▲ В ЦАО на Ваше разположение са:</p>	<ul style="list-style-type: none">• предразполагаща обстановка на просторни, добре осветени помещения, където потребителите да получат дължимото внимание при административното обслужване;



	<ul style="list-style-type: none">• посетителски столове, маса и работни плотове за попълване на документи;• пособия за попълване – химикали и формуляри;• информационни материали – брошури и флаери, табла;• безплатен интернет;• питейна вода;• възможност да ползвате тоалетна.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

▲ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• с вежливо, любезно и отзивчиво отношение;• спазвайки конфиденциалност при обработка на документите Ви;• при равнопоставеност на всички потребители и безпристрастност;• всеки служител се идентифицира пред Вас с ясно видим отличителен знак със собствено и фамилно име, длъжност и администрация.
----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▲ Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">• на интернет страницата ни www.bansko.bg секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно;• на място в Центъра за административно обслужване;• на интерактивния терминал/до входа на администрацията/, вкл. извън регламентираното работно време на администрацията;• от служителите в ЦАО;• по телефона: 0749/88648; 0749/88619; 0749/88639 /свързани с МДТ/
-------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▲ 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;• Чрез експертите в съответната област, чрез подсигурен телефон в ЦАО.
---------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▲ В секция „Най-често задавани въпроси“ на нашата интернет страница	Публикуваме най-често задаваните въпроси и предоставяме отговорите за тях.
----------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

▲ Активни профили в социалните мрежи	На страницата ни във Facebook и Instagram ще откриете интересна информация за нашите активности, както и архивирани документи
---------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 - на момента;• Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути;• До 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща.
▲ Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: <ul style="list-style-type: none">• 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: <ul style="list-style-type: none">• да посещавате повече от едно гише• да посещавате два пъти едно и също гише
▲ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга www.bansko.bg/ Е-община/ Виртуално деловодство.
▲ Съдействие на място в ЦАО ще получите от:	Нашите служители в ЦАО, които: <ul style="list-style-type: none">• ще отговорят на Вашите въпроси по повод обслужването;• може да поискате помощ при попълване на документите за конкретната услуга/процедура;• при необходимост ще потърсят допълнителна информация от експертите в бекофиса на администрацията.
▲ Ще Ви представим услугата веднага, когато:	<ul style="list-style-type: none">• заявлението съдържа всички необходими данни, информация и документи, необходими за предоставянето на услугата;• когато естеството на услугата го позволява.
▲ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата	Когато документът Ви е готов предсрочно, ще Ви уведомим по посочените от Вас координати – телефон и/или 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

- ▲ 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 секретаря на Община Банско.

▶ Пишете ни



▲ **Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор**

Може да ги подадете:

- 2770, Банско, пл. „Никола Вапцаров“ № 1;
- delovodstvo@bansko.bg; info@bansko.bg
- в пощенската кутия за жалби и сигнали на входа на ЦАО;
- през Системата за сигурно електронно връчване;;
- чрез сайта на общината www.bansko.bg/Е-община/Сигнали и предложения;
- чрез форма за безплатни разговори чрез приложението Free call в сайта на общината;
- чрез приложението „Кмете, виж!“ на сайта на Общината;
- чрез горещата телефонна линия на Община Банско 0749/ 886 22;
- може да отразите Вашето мнение и в периодично провежданите анкети за проучване сред гражданите

Обадете ни се

▲ **Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате**

За връзка с:

- ЦАО: 0749/88648; 0749/88619;
- със секретаря на общината – 0749/88625

Информация за Вашата удовлетвореност

▲ **Всяка година до 1 април 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.

▲ **Изразете Вашето мнение като:**

- участвате в анкетното проучване в ЦАО чрез попълване на анкетна карта;
- участвате в анкетно проучване, чрез използване на веб-базиран формуляр, който се попълва онлайн на сайта на общината www.bansko.bg/Анкета - административно обслужване;
- подадете мнение, коментар, предложение, протест, полезна информация, оплаквания, похвали в пощенската кутия находяща се на входа на Администрацията;
- попълните книгата за похвали и оплаквания в ЦАО;



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - БАНСКО
MUNICIPALITY OF BANSKO



- подадете сигнал или предложение или жалба в сайта на общината
Е-община/Сигнали и предложения;
- изпратите имейл до нас – info@bansko.bg; delovodstvo@bansko.bg

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

Хартата на клиента е утвърдена със Заповед №09-22-93/01.04.2022г. на Кмета на община Банско.