

ХАРТА

на клиента/потребителя в Община Бяла, област Русе

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване съгласно разпоредбите на Наредбата за административното обслужване.

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

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

<p>➤ <i>Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО:</i> гр.Бяла, пл.Екзарх Йосиф I № 3</p>	Спирка: гр.Бяла, пл.Екзарх Йосиф I, линии № 1 и № 2
<p>➤ <i>Паркиране</i></p>	Платен паркинг до ЦАО и места със съответен режим „синя зона“ гр.Бяла, пл.Екзарх Йосиф I
<p>➤ <i>Удобно работно време</i></p>	от 08.00 до 17.00 часа
<p>➤ <i>Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за</i></p>	✓ Работно време ✓ Гишетата за заявяване и получаване на документи ✓ Информацията за услугите ✓
<p>➤ <i>За клиенти със специфични потребности</i></p>	✓ ЦАО е на партерен етаж в сградата на пл.Екзарх Йосиф I № 3 ✓ Място за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.
<p>➤ <i>В ЦАО на Ваше разположение са</i></p>	Столове, маси и пособия за попълване на документи, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, безплатен интернет, компютър, възможност за сканиране, копиране и принтиране.

ОБЩИНА БЯЛА, ОБЛАСТ РУСЕ

7100 Бяла, обл. Русе, пл. "Екзарх Йосиф I" № 1, тел. 0817/720-20, факс 0817/746-34,
E-mail: byala.rs@byala.bg

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

<p>➤ <i>Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</i></p>	<p>✓ Любезно, с лично отношение, уважение и търпение при спазване на конфиденциалност</p>
<p>➤ <i>Информация за услугите ни ще намерите</i></p>	<p>✓ На интернет страницата ни, в секция „Административни услуги“, а в секция „Електронни услуги“ може да заявите желаната от Вас услуга електронно;</p> <p>✓ На място в ЦАО:</p> <ul style="list-style-type: none">• на информационното табло, до което ще намерите и лесни и опростени образци за услугите;• на хартиен носител: до съответните гишета, по видове услуги, с лесни и опростени образци; <p>✓ По телефон 0817/72150</p>
<p>➤ <i>Съдействие на място в ЦАО ще получите от</i></p>	<p>✓ Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none">• ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването• ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването

Предимства на обслужването

<p>➤ <i>Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</i></p>	<p>✓ За устни запитвания на място или по телефона - на момента</p> <p>✓ Ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути</p> <p>✓ За писмени запитвания - в рамките до 5 работни дни</p>
<p>➤ <i>Бързо обслужване</i></p>	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none">• ще приемем Вашите документи• ще Ви предоставим готовите документи• ако е необходимо, ще извършим и консултация с експерт по услугата
<p>➤ <i>Намаляване броя на посещенията</i></p>	<p>✓ За приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две гишета;</p> <p>✓ За получаване на резултата по едно заявление/искане посетителят посещава еднократно не повече от едно гише.</p>
<p>➤ <i>Ще Ви предоставим услугата веднага, когато</i></p>	<p>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</p>
<p>➤ <i>Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата</i></p>	<p>Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас координати – телефон, електронна поща</p>



ОБЩИНА БЯЛА, ОБЛАСТ РУСЕ

7100 Бяла, обл. Русе, пл. "Екзарх Йосиф I" № 1, тел. 0817/720-20, факс 0817/746-34,
E-mail: byala.rs@byala.bg

Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

На място в ЦАО

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Старам се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</i> | <ul style="list-style-type: none">✓ 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

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</i> | <ul style="list-style-type: none">✓ Пощенски адрес:
7100 гр.Бяла, област Русе, пл. Екзарх Йосиф I № 1✓ Електронен адрес: byala.rs@byala.bg✓ В обозначената кутия в ЦАО |
|---|--|

Обадете ни се

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Ще Ви изслушаме и уведомим каква реакция и в какъв срок да очаквате</i> | <ul style="list-style-type: none">✓ ЦАО: 0817/72150✓ Кмет на Общината: 0817/72020✓ Секретар на Община: 0887 149 231 |
|--|--|

Приемен ден на Кмета на Общината

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Всеки четвъртък от 10.00 до 12.00 часа</i> | <p>Запишете си час в дежурния пункт на Общинска администрация или на телефон 0817/72020</p> |
|---|---|

Информация за Вашата удовлетвореност

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Всяка година, до 1 април в секция „Документи“ ще намерите публикуван</i> | <p>Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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!

Хартата на клиента/потребителя е утвърдена със Заповед № РД11-51 от 07.02.2020 г. на Кмета на Община Бяла, област Русе.

