



ОБЩИНА СЕВЛИЕВО

ХАРТА НА КЛИЕНТА

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



Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

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

✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. Севлиево, пл. Свобода, № 1	<ul style="list-style-type: none">• автогарата се намира на 800 м. от сградата на Община Севлиево• ЦАО се намира на комуникативно място в центъра на град Севлиево
✓ Паркиране	<ul style="list-style-type: none">• паркинг в непосредствена близост до Центъра за административно обслужване.• стоянка за таксите в близост до сградата.
✓ Удобно работно време	Всеки работен ден от 8:30 до 17:00 ч., 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
✓ За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none">• ЦАО се намира на I етаж в сградата на Община Севлиево• изградена е рампа, чрез която е осигурен достъп за хора с инвалидни колички, детски колички и др.• нашите служители ще Ви окажат необходимото експертно съдействие
✓ В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none">• столове, маси и пособия за попълване на документи• безплатен интернет• възможност за ползване на тоалетна

Добра информираност, бърза и лесна комуникация

✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none">• любезно, компетентно, с уважение и търпение• при спазване на конфиденциалност
✓ Информация за услугите, които предоставя Община Севлиево, ще намерите:	<ul style="list-style-type: none">• на официалния сайт на Община Севлиево www.sevlievo.bg в секция „Административни услуги“, където можете да заявите и електронни административни услуги.• на място в ЦАО - на хартиен носител, по видове услуги, с утвърдени образци на заявления/искания за услугите:
✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от	От служителите в ЦАО и при необходимост от експерти в различните направления, които: ✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването

	✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
✓ 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 ✓ ако е необходимо, ще извършим консултация с експерт
✓ 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
✓ Ще Ви предоставим услугата веднага, когато:	<ul style="list-style-type: none"> • заявлението/искането съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на общоизвестни факти, служебно известни факти или законови презумпции • естеството на услугата го позволява
✓ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн	На интернет страницата ни можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга
✓ Ще Ви уведомим за готовия резултат от услугата	Когато заявените от Вас документи са готови, включително предсрочно, ще Ви уведомим на посочени от Вас данни за контакт – телефон, 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
 - 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 дирекция „Административно и информационно обслужване“

➤ Пишете ни

- ✓ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор
 - Може да ги подадете:
 - Гр.Севлиево, пл.“Свобода“ № 1
 - sevlievo@sevlievo.bg
 - 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: 0675/396 122; 0675/396 132
- директор на дирекция АИО: 0675/396169

Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година до 1 март 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

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