ОБЩИНА БОБОВ ДОЛ

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. Бобов дол, ул. „Двадесет и седми Октомври“ № 2	Спирка център гр. Бобов дол, ул. „Свети Спас“
Паркиране	Безплатни паркинги в близост до ЦАО.
Удобно работно време	От 8:30 до 17:15 часа, без прекъсване
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	• работното време • гишетата за заявяване и получаване на документи • информация за услугите
За клиенти със специфични потребности:	• ЦАО е на партерния етаж, като е осигурен адаптиран достъп със стълбищна платформа • нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО
В ЦАО на Ваше разположение са:	• 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	• любезно, с лично отношение, уважение и търпение • при спазване на конфиденциалност
Информация за услугите ни ще намерите:	• на интернет страницата ни в секция „Административни услуги“, както и в секция «Електронни услуги», където можете да заявите Вашата услуга и електронно • на място в ЦАО: • 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	Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които: • ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването • ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването
В секция „За граждани“ на нашата интернет страница	• ще намерите електронни брошури и формуляри разясняващи най-често задаваните от Вас въпроси • можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим и ще публикуваме отговора
Активен Facebook профил	На страницата ни във Facebook Община Бобов дол ще откриете интересна информация за нашите активности

Предимства на обслужването

Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути • за писмени запитвания – до 3 работни дни
Бързо обслужване	В рамките на 20 минути: • 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: • 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 секретаря на Община Бобов дол

Пишете ни

Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете:

- ПК 2670, гр. Бобов дол, ул. Двадесет и седми Октомври“№2
- obshtina@bobovdol.egov.bg;
- Онлайн формата за контакт на интернет страницата ни
- в обозначената кутия пред ЦАО

Обадете ни се

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

За връзка с:

- ЦАО: 0702/ 63 915; 0895565013; 0893653526; 0895656128; автоматична централа 0893653530
- Секретар община: 0895656116
- Горещ телефон 0702 63910

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

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