



# ОБЩИНА ПАВЕЛ БАНЯ

## ХАРТА НА КЛИЕНТА



*Уважаеми граждани, спазвайки всички изисквания за предоставяне на качествено административно обслужване, чрез тази „Харта“, Ви уведомяваме, че общинска администрация Павел баня, ще продължава да работи за още по-добро обслужване. Информираме Ви какво очакваме от Вас и какво може да предприемете Вие.*

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

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

- ❖ **Местоположение:**
  - Централно местоположение на комуникативно място гр. Павел баня, ул. “Освобождение“ № 15.
- ❖ **Паркиране**
  - Безплатен паркинг в близост до ЦАО.
- ❖ **Удобно работно време**
  - от 08:00 до 17:00 часа, без прекъсване.
- ❖ **Услуги Местни данъци и такси**
  - в ЦАО
- ❖ **Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:**
  - Работно време;
  - Информация за услугите;
  - Гишета за заявяване, плащане и получаване на документите;
  - Заплащане на място (и чрез ПОС терминално устройство).
- ❖ **За клиенти със специфични потребности:**
  - ЦАО е на партерен етаж с осигурен адаптиран достъп;
  - Стойка за велосипеди;
  - Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие при престоя Ви.
- ❖ **На Ваше разположение в ЦАО са:**
  - Маса и пособия за попълване на документи, столове;
  - Достъп до интернет-безплатен;
  - Питейна вода и възможност за ползване на санитарен възел;
  - Има поставени указания за попълване на документи.

### ➤ Добра информираност, бърза и лесна комуникация

- ❖ **Нашите служители ще Ви се представят и обслужат**
  - Любезно, с лично отношение, уважение и търпение;
  - При спазване на конфиденциалност

❖ **Информация за услугите ни ще  
намерите**

- На място в ЦАО;
- На хартиен носител (информация и образци на документи);
- На интернет страницата - [Административни услуги - Община Павел баня \(pavelbanya.bg\)](http://pavelbanya.bg);
- На интернет страницата - [Административни услуги - Община Павел баня \(pavelbanya.bg\)](http://pavelbanya.bg) в подменю „Електронни административни услуги“, можете да заявите Вашата услуга електронно.

❖ **Съдействие на място в ЦАО ще  
получите от:**

**Нашите служители в ЦАО и/или експерти, които:**

- ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването;
- ще Ви окажат помощ при попълване на заявленията и др.
- ще Ви информират за статуса на Вашата услуга.



### **Предимства на обслужването**

❖ **Разглеждаме и отговаряме бързо  
на Ваши запитвания от общ характер**

- за устни запитвания на място или по телефон – в рамките на 20 минути;
- за писмени запитвания – до 5 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 два пъти едно и също гише

❖ **Ще Ви предоставим услугата  
веднага, когато:**

- заявлението съдържа необходимите за разглеждането му данни, информация и документи и/или е въз основа на служебно известни факти или законови презумпции;
- естеството на услугата го позволява.

❖ **Проверете статуса на Вашата  
услуга онлайн**

- на интернет страницата ни в секция „Деловодна справка“, може да проверите статуса на заявената от Вас услуга

Обратната връзка с Вас е важна за нас. Моля, информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

### На място в Центъра за административно обслужване

❖ 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

### Пишете ни

❖ Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

Може да ги подадете/изпратите:

- п. к. 6155 гр. Павел баня, ул. “Освобождение“ № 15;
- в кутията за анкетни карти и предложения в ЦАО;
- [mayor@pavelbanya.bg](mailto:mayor@pavelbanya.bg);
- чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ)

### Информация за Вашата удовлетвореност

❖ Всяка година до 1 април в меню „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;
- предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване

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

„Хартата на клиента“ е приета на 26.07.2024 год.

