



ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

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 ДО ЦЕНТРОВЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

<ul style="list-style-type: none">Лесен достъп с обществен транспорт до Център за административно обслужване (ЦАО): гр. Велико Търново, площад „Майка България“ № 2, административна сграда на Община Велико Търново	<ul style="list-style-type: none">Спирка на обществен транспорт: автобусни линии № 1, 2, 4, 5, 9, 13, 20, 40, 50, 70, 110
<ul style="list-style-type: none">Лесен достъп с обществен транспорт до Изнесен Център за административно обслужване (ЦАО): МОЛ гр. Велико Търново, ул. „Оборище“ № 18	<ul style="list-style-type: none">Спирка на обществен транспорт: автобусни линии № 2, 5, 110
<ul style="list-style-type: none">Лесен достъп с обществен транспорт до Изнесен Център за административно обслужване (ЦАО): гр. Велико Търново, кв. „Чолаковци“, ул. „Бяла Бона“ № 9, Средно училище „Владимир Комаров“	<ul style="list-style-type: none">Спирка на обществен транспорт: автобусни линии № 1, 2, 9, 70, 110
<ul style="list-style-type: none">Паркиране	<ul style="list-style-type: none">Безплатни и платени паркинги в близост до Центрове за административно обслужване (ЦАО) и места с режим „Синя зона“
<ul style="list-style-type: none">Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none">Център за административно обслужване (ЦАО): гр. Велико Търново, площад „Майка България“ № 2, административна сграда на Община Велико Търново Понеделник до Петък, от 8.30 ч. до 17.00 ч. без прекъсване

<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 изнесени Центрове за административно обслужване (ЦАО) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Изнесен Център за административно обслужване (ЦАО): МОЛ гр. Велико Търново, ул. „Оборище“ № 18 Работно време: от 10.00 ч. до 14.30 ч. и от 15.00 ч. до 18.30 ч. Работни дни: от Понеделник до Петък ▪ Изнесен Център за административно обслужване (ЦАО): гр. Велико Търново, кв. „Чолаковци“, ул. „Бяла Бона“ № 9, Средно училище „Владимир Комаров“ Работно време: от 8.30 ч. до 17.00 ч. Работни дни: Понеделник, всяка първа и трета седмица от месеца
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за: 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Работно време ▪ Гишета за заявяване и получаване на документи ▪ Информация за административни услуги
<ul style="list-style-type: none"> ▪ За клиенти със специфични потребности: 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Осигурен адаптиран достъп до Център за административно обслужване (ЦАО), посредством ясни обозначения, ситуиран на леснодостъпно място, с изграден подход - рампа за достъп на хора с физически увреждания и майки с колички ▪ Нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в Център за административно обслужване (ЦАО)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ В Център за административно обслужване (ЦАО) на Ваше разположение са: 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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
- Професионално отношение и уважение към всеки от Вас
- Спазване принципите на равнопоставеност към всички клиенти
- Коректност и оптимално, законосъобразно решение за Вашия проблем
- Предоставяне на точна, разбираема и в пълен обем информация, чрез различни комуникационни средства и по начин, удовлетворяващ Вашите потребности
- Предоставяне на заявените от Вас услуги, в съответствие със стандартите за обслужване
- Осигуряване на съдействие от страна на служителите в Центровете за административно обслужване (ЦАО), когато Ви е необходима помощ как да попълните заявлението за съответна услуга
- Спазване разпоредбите на Закона за защита на личните данни
- Осигуряване на достъпен начин да предоставяте Вашите мнения, коментари, похвали и оплаквания от качеството на административното обслужване

- **Информация за услугите ни ще намерите:**

- На Интернет страницата ни www.veliko-tarnovo.bg в секция „е-Община“, където можете да заявите Вашата услуга и по електронен път
- Всички административни услуги, предоставяни от Общинска администрация - Велико Търново, са визуализирани посредством всички етапи и секции на официалния Интернет портал на Община Велико Търново, секция "Административни услуги": Характеристика на услугата; Правно

	<p>основание; Описание на резултат от услугата; Отказ и обжалване; Важна информация за услугата; Място на заявяване на услугата; Място на предоставяне на услугата; Изискуеми документи и образци; Вид на услугата и такса за предоставянето ѝ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ На място в Център за административно обслужване (ЦАО): <ul style="list-style-type: none"> ▪ На електронно-информационно табло (киоск) ▪ Служителите ще Ви информират и предоставят на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за предоставяните услуги: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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
<ul style="list-style-type: none"> ▪ В секция „Обществено обсъждане“ на нашата Интернет страница 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ще намерите организирани обществени обсъждания по стратегически документи на Община Велико Търново, с публикувани мнения и коментари
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Услуги за безплатна телефонна комуникация между гражданите и общинската администрация, и изпращане на съобщение, с цел предоставяне на гражданите на улеснен достъп до услугите на Община Велико Търново 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Можете да зададете въпрос - ще Ви отговорим ▪ Можете да изпратите съобщение с прикачен документ - ще Ви отговорим
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Активен Facebook профил 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ На страницата ни във Facebook ще откриете интересна информация за нашите активности

ПРЕДИМСТВА НА ОБСЛУЖВАНЕТО

<ul style="list-style-type: none">▪ 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
<ul style="list-style-type: none">▪ Бързо обслужване	<ul style="list-style-type: none">▪ В рамките на 20 минути:<ul style="list-style-type: none">▪ Ще приемем Вашите документи▪ Ще Ви предоставим готовите документи
<ul style="list-style-type: none">▪ Ще ви обслужим само на едно гише	<ul style="list-style-type: none">▪ 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

ОЧАКВАМЕ ОТ ВАС

<ul style="list-style-type: none">▪ Очакваме от вас	<ul style="list-style-type: none">▪ Да се отнасяте с уважение към служителите, които Ви обслужват▪ Да бъдете внимателни и търпеливи към останалите ни клиенти▪ Да се отнасяте с доверие към възможностите, които ви дават предоставените услуги или информация▪ Да предоставяте пълна и точна информация, необходима за предоставянето на съответната услуга▪ Да изразявате свободно Вашите мнения, предложения и коментари, за да подобрим качеството на административното обслужване
--	--

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

НА МЯСТО В ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ (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 съответния директор на дирекция

ПИШЕТЕ НИ

- Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор

- Може да ги подадете:
 - 5000 гр. Велико Търново
 - пл. "Майка България" № 2
- mayorvt@vt.bia-bg.com
- Като попълните дневника за мнения и предложения от клиенти в ЦАО
- Онлайн форма за контакт на официалния Интернет портал на Община Велико Търново www.veliko-tarnovo.bg

ОБАДЕТЕ НИ СЕ

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

- За връзка с:
 - ЦАО:
 - 062 / 619 108
 - 062 / 619 106
 - 062 / 619 107
 - Централата:
 - 062 / 619 203

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!

Изготвил:

Мина Илиева
Секретар на Община Велико Търново